

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah Sakit sebagai sebagai fasilitas kesehatan rujukan, saat ini dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang professional kepada setiap pengguna jasa pelayanan keperawatan. Kondisi ini secara tidak langsung juga mensyaratkan adanya implementasi patient safety dalam pencapaiannya (Arissaputra et al., 2022).

Berkaitan upaya pengelola rumah sakit dalam pencapaian *management patient safety*, pengelola rumah sakit telah mengaplikasikan beragam metode dan kebijakan untuk pencapaian target tersebut dimana salah satunya adalah implementasi komunikasi SBAR (*Situation, Background, Assesment, Recommendation*) dalam pelaksanaan timbang terima (*hand over*) (Chalik et al., 2019).

Komunikasi SBAR merupakan suatu teknik komunikasi yang dipergunakan dalam melakukan identifikasi terhadap pasien sehingga mampu meningkatkan kemampuan komunikasi antara perawat dengan dokter, dan antara perawat dengan perawat lainnya. Dengan komunikasi SBAR ini maka setiap perawat dapat memberikan laporan mengenai kondisi pasien lebih informatif dan terstruktur (Astuti, 2022).

Implementasi komunikasi SBAR telah terbukti mampu meningkatkan akurasi pelaporan kondisi pasien dan tindakan keperawatan yang telah dilakukan sebelumnya. Selain itu, implementasi komunikasi SBAR dalam pelaksanaan *hand over* juga sangat membantu perawat yang bertugas pada shift selanjutnya dalam menentukan dan menyusun tugas dan pekerjaan yang harus mereka lakukan pada shift jaga (Amsor et al., 2022). Meskipun implementasi komunikasi SBAR

menghasilkan output yang positif, namun implementasi komunikasi SBAR membutuhkan kecermatan dan kejelian dari perawat. Selain itu, implementasi komunikasi SBAR dalam pelaksanaan *handover* menjadi beban pekerjaan tambahan bagi perawat yang bertugas di rumah sakit (Tatiwakeng et al., 2021).

Ketika perawat pelaksana menerima tambahan tugas, secara tidak langsung perawat yang bersangkutan memiliki kewajiban dan tanggungjawab untuk melaksanakan tugas tersebut sebagai bagian dari tugas dan tanggungjawab yang dimiliki perawat kepada manajemen rumah sakit. Tidak jarang ditemukan adanya perawat yang mengeluhkan mengenai implementasi komunikasi SBAR dalam pelaksanaan *handover*. Selain membutuhkan kecermatan, pelaksanaan komunikasi SBAR dalam *handover* juga akan menjadikan jam kerja perawat lebih memanjang karena harus memastikan perawat yang bertugas selanjutnya mendapatkan informasi mengenai kondisi pasien dan tindakan keperawatan yang telah dilakukan sebelumnya (Nasrianti et al., 2022).

Pemanjangan waktu bekerja serta ketelitian yang dibutuhkan dalam implementasi komunikasi SBAR dalam pelaksanaan *handover*, bagi beberapa perawat akan menjadi sebuah beban pekerjaan tersendiri. Perawat harus melakukan dokumentasi asuhan yang telah dilakukan serta perkembangan kondisi pasien. Perawat juga harus menyiapkan informasi yang dapat diakses oleh perawat yang bertugas pada shift berikutnya agar perawat yang bertugas mengetahui kondisi pasien seperti jumlah pasien yang dirawat di ruangan, tindakan medis yang telah dilakukan kepada pasien, termasuk perkembangan kondisi kesehatan pasien itu sendiri (Rahmatulloh et al., 2022).

Implementasi dan pelaksanaan komunikasi SBAR dalam pelaksanaan *handover*, selain menjadikan perawat memiliki tugas tambahan yang harus dilakukan, implementasi kebijakan ini juga akan menyita waktu kerja yang dimiliki oleh perawat. Kondisi seperti ini secara tidak langsung akan memicu terjadinya ketidakpuasan perawat dengan kebijakan yang diambil oleh pihak manajemen

rumah sakit (Wardani et al., 2023). Dampaknya adalah 80% dari masalah tersebut menyebabkan *medical error*. Kegiatan timbang terima (*handover*) yang tidak disertai dengan komunikasi yang efektif dapat menyebabkan kesalahan yang dapat merugikan pasien (Maku et al., 2023)

Tidak adanya atau tidak terdokumentasinya data tentang capaian pelaksanaan komunikasi SBAR dalam pelaksanaan *handover* di rumah sakit. Hal ini dikarenakan masing-masing rumah sakit memiliki kebijakan masing-masing dimana setiap kebijakan yang diberlakukan dirumah menjadi atmosfir pelayanan keperawatan dari rumah sakit itu sendiri dan sekaligus menjadi ciri khas dari rumah sakit yang bersangkutan (Bardah et al., 2021).

Penelitian yang dilakukan oleh (Sulistiyawati et al., 2020) yang dilakukan kepada 103 perawat pelaksana didapatkan sebanyak 68 perawat mampu mengaplikasikan komunikasi SBAR dalam pelaksanaan *handover* dalam kategori baik, sebanyak 33 perawat mampu mengaplikasikan komunikasi SBAR dalam pelaksanaan *hand over* dalam kategori cukup, dan sebanyak 2 perawat belum mampu mengaplikasikan komunikasi SBAR dalam pelaksanaan *handover* dengan baik. Penelitian serupa yang dilakukan oleh Nainggolan (2021) juga menjelaskan bahwasanya implementasi komunikasi SBAR dalam pelaksanaan *handover*, menjadikan perawat di ruangan perawatan menjadi terkoordinasi dengan baik, tugas-tugas keperawatan terdistribusi dengan baik dan capaian pelayanan sesuai dengan yang diharapkan oleh manajemen rumah sakit.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 6 dan 8 februari 2024 di Rumkit Bhayangkara Tk 1 Puskokkes Polri dengan menggunakan metoda observasi, didapatkan bahwa metode *hand over* yang saat ini dilakukan pihak di Rumkit Bhayangkara Tk 1 Puskokkes Polri sudah 57% menggunakan komunikasi SBAR.namun penerapannya belum maksimal

Timbang terima (*handover*) merupakan bagian dari manajemen pelayanan di rumah sakit dan sekaligus sebagai safety di rumah sakit, merupakan komponen penting yang harus menjadi perhatian bagi setiap pengelola rumah sakit. Kegiatan timbang terima (*handover*) merupakan salah satu metode penyampaian informasi terkait kondisi pasien yang relevan melalui proses timbang terima tugas dan wewenang perawat yang dilakukan antar shift rutin maupun antar unit internal rumah sakit (Bardah et al., 2021).

Timbang terima (*handover*) adalah tanggung jawab utama dalam memberikan perawatan klinis untuk melakukan transfer komunikasi yang efektif dari rencana perawatan pasien antara profesional kesehatan. Untuk memastikan keselamatan pasien setelah *handover*, informasi yang disampaikan harus tepat dan diterima oleh orang yang tepat pada waktu yang tepat (Siauta et al., 2020). Tujuan timbang terima (*handover*) adalah menyediakan informasi yang akurat tentang rencana perawatan pasien, tindakan keperawatan yang telah dilakukan, terapi yang telah diberikan kepada pasien, kondisi terbaru, perubahan yang akan terjadi dan antisipasinya serta tindak lanjut rencana keperawatan yang akan dilaksanakan oleh perawat shift jaga selanjutnya. Proses penyampaian informasi kondisi pasien antar shift jaga perawat sangat penting dan harus berkesinambungan, sehingga perawat membutuhkan instrumen yang khusus yang dapat memfasilitasi proses penyampaian informasi yang efektif dan efisien (Bardah et al., 2021).

Tahapan timbang terima (*handover*) itu sendiri memiliki tiga tahapan yaitu tahap persiapan, tahap proses *hand over* dan tahap terminasi *hand over* (Dwitanta et al., 2023). Proses timbang terima (*handover*) dalam kegiatan keperawatan dapat menimbulkan masalah keselamatan pasien. Pelaksanaan timbang terima (*handover*) yang tidak sesuai juga dapat berisiko terhadap ketidaksesuaian dalam melakukan asuhan keperawatan, sehingga berpotensi terhadap keselamatan pasien dan penambahan biaya perawatan (Wardani et al., 2023). Penyampaian metode komunikasi SBAR yang dilakukan dengan tepat dapat mempermudah komunikasi

antar tenaga kesehatan dan sebagai bentuk profesionalisme dalam bekerja di Rumah Sakit

Penerapan metode komunikasi SBAR dapat membantu dalam proses komunikasi yang baik antar individu maupun tim. Komunikasi SBAR juga dimaksudkan sebagai upaya untuk menjaga keselamatan pasien dan dapat meminimalkan insiden keselamatan pasien. Oleh karena itu, metode komunikasi ini menjadi salah satu metode yang dapat digunakan dalam meningkatkan komunikasi efektif yang banyak dilakukan pada saat *handover* di Rumah sakit (Fatwana et al., 2023). Implementasi penggunaan metoda SBAR pada saat *handover* dapat memperjelas informasi yang diterima selama proses *handover* pada shift selanjutnya yang menerima tugas sehingga dapat meningkatkan kepuasan perawat baik yang memberikan informasi maupun penerima informasi pada saat *handover*, dampak positif terkait kepuasan kerja dan kinerja perawat selama menggunakan *handover* metoda SBAR, perawat akan merasakan puas karna adanya kemudahan, terstruktur dan efisien dalam proses penyampaian informasi saat melakukan *handover*.

Kepuasan perawat dalam bekerja akan berdampak terhadap peningkatan kinerja sehingga terjadi peningkatan mutu dalam pelayanan keperawatan (Dewi et al, 2016; Amsor et al., 2022). Penerapan caring saat *handover* dengan komunikasi SBAR sangat diperlukan dimana perawat menyampaikan informasi tidak terburu-buru, sehingga pesan yang ingin disampaikan dapat diterima dengan baik (Damanik & Hastuti, 2022). Ketika perawat telah mengalami ketidakpuasan atas tugas dan tanggungjawab mereka, maka dimungkinkan pada diri perawat akan terjadi penurunan motivasi bekerja dimana ketika motivasi bekerja mengalami penurunan, maka kualitas dan mutu pelayanan keperawatan yang ditampilkan kepada pasien juga akan mengalami penurunan (Sulistiyawati et al., 2020).

Pada pendahuluan penelitian yang dilakukan oleh Fadlia, (2020) menyebutkan bahwa tingkat kepuasan perawat dalam pelaksanaan tugas sehari-hari akan

memberikan dampak psikologis yang baik dalam menerima tugas berat sekalipun. Pelaksanaan *handover* dengan tehnik SBAR merupakan tugas tambahan yang diberlakukan di seluruh rumah sakit dalam rangka mengurangi *medicalerror* yang bisa saja terjadi karena pelaksanaan *handover* yang kurang tepat. Dalam penelitian tersebut, Fadlia (2020) menyebutkan data bahwa sebanyak 62,9% perawat puas pada tugasnya terutama pada saat melakukan *handover* dengan melakukan SBAR.

Kepuasan yang dimiliki perawat dalam melaksanakan *handover* dengan komunikasi SBAR dapat dijelaskan, bahwa jika perawat mampu melaksanakan metode *handover* dengan tepat hasilnya adalah asuhan keperawatan dapat dilaksanakan secara optimal, sehingga mutu layanan keperawatan secara langsung juga akan meningkat. Perawat dan keluarganya akan merasa senang serta bahagia atas pelayanan yang telah diberikan oleh tim keperawatan, sehingga perawat akan lebih merasa bahagia dan puas karena berhasil meningkatkan mutu layanan asuhan keperawatan.

Kepuasan juga merupakan manifestasi dari terpenuhinya harapan yang dimiliki seseorang. Jika harapan tersebut terpenuhi, maka tingkat kepuasan seseorang akan meningkat pula. Metode SBAR penting untuk dilaksanakan dalam proses *handover* oleh perawat yang bertugas dalam ruangan. Hal ini dikarenakan implementasi SBAR dapat memudahkan komunikasi yang terjadi antara perawat dengan perawat, perawat dengan dokter, dan perawat dengan tenaga medis lainnya yang mendukung proses perawatan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik ingin melakukan penelitian yang berjudul “Hubungan penerapan komunikasi SBAR (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*) pada saat *handover* dengan kepuasan kerja perawat di Rumkit Bhayangkara Tk 1 Puskokes Polri.

1.2. Rumusan Masalah

Rumkit Bhayangkara Tk 1 Pusdokkes POLRI sebagai rumah sakit rujukan, mulai menerapkan komunikasi SBAR (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*) saat *handover* pada pergantian shif jaga perawat. Kebijakan ini diputuskan oleh pihak manajemen Rumkit Bhayangkara Tk 1 Pusdokkes POLRI sebagai upaya memaksimalkan kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan pada setiap pengguna jasa pelayanan keperawatan dan sekaligus untuk meningkatkan capaian *patient safety* dalam pelayanan keperawatan. Implementasi kebijakan ini secara tidak langsung juga berdampak kepada setiap perawat yang bertugas di Rumkit Bhayangkara Tk I Pusdokkes Polri.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 6 dan 8 februari 2024 di Rumkit Bhayangkara Tk 1 Pusdokkes Polri dengan menggunakan metoda observasi, didapatkan bahwa metode *hand over* yang saat ini dilakukan pihak di Rumkit Bhayangkara Tk 1 Pusdokkes Polri sudah 57% menggunakan komunikasi SBAR. Perawat yang bertugas harus melakukan kegiatan *handover* menggunakan metode SBAR (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*) seperti yang disyaratkan oleh pihak manajemen Rumkit Bhayangkara Tk 1 Pusdokkes Polri. Salah satu dampak yang dapat disebabkan karena ketidaktepatan pelaksanaan *handover* , yaitu terjadinya risiko *medical error* (Maku et al., 2023).

Terlaksananya *handover* dengan tepat, menghasilkan asuhan keperawatan dapat dilaksanakan secara optimal, sehingga mutu layanan keperawatan secara langsung juga akan meningkat. Perawat dan keluargapun akan merasa senang serta bahagia atas pelayanan yang telah diberikan oleh tim keperawatan, sehingga perawat akan lebih merasa bahagia dan puas karena berhasil meningkatkan mutu layanan asuhan keperawatan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut : Bagaimanakah hubungan penerapan komunikasi

SBAR (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*) saat *handover* dengan kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Tk 1 Pusdokkes Polri?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu tujuan umum dan tujuan khusus.

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan penerapan komunikasi SBAR (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*) saat *handover* dengan kepuasan kerja perawat di Rumkit Bhayangkara Tk 1 R. Pusdokkes Polri.

1.3.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus penelitian ini adalah :

- a. Mengetahui karakteristik perawat berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan dan masa kerja di Rumkit Bhayangkara Tk I Pusdokkes Polri
- b. Mengetahui distribusi frekuensi penerapan SBAR pada saat *Handover* di Rumkit Bhayangkara Tk I Pusdokkes Polri
- c. Mengetahui distribusi frekuensi kepuasan kerja perawat di Rumkit Bhayangkara Tk I Pusdokkes Polri
- d. Mengetahui hubungan penerapan komunikasi SBAR pada saat *handover* dengan kepuasan kerja perawat di Rumkit Bhayangkara Tk I Pusdokkes Polri

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis

Hasil penelitian yang dilakukan dapat dijadikan sebagai referensi untuk pengembangan ilmu keperawatan terutama mengenai metode dan konsep yang dapat diaplikasikan untuk peningkatan kualitas pelayanan keperawatan menggunakan metode komunikasi SBAR (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*) saat *handover*.

1.4.2 Manfaat praktis

a. Bagi Institusi

Hasil penelitian yang dilakukan dapat dijadikan sebagai referensi dalam pembelajaran kepada mahasiswa keperawatan terutama mengenai implementasi komunikasi SBAR (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*) saat *handover*

b. Bagi Manajemen Rumah Sakit

Hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat menjadi informasi bagi manajemen Rumkit Bhayangkara Tk 1 PUSDOKKES Polri mengenai implementasi komunikasi SBAR (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*) saat *handover* yang dilakukan oleh perawat ruangan, sehingga pihak manajemen dapat melakukan perbaikan atau pengembangan dari pelaksanaan kegiatan *handover* yang dilakukan perawat.

Selain itu pihak manajemen Rumkit Bhayangkara Tk 1 PUSDOKKES Polri juga dapat mulai mengkaji kebijakan yang diberlakukan di Rumkit Bhayangkara Tk 1 PUSDOKKES Polri sehingga tercipta iklim rumah sakit yang kondusif

c. Bagi Perawat

Hasil penelitian yang dilakukan dapat dijadikan sebagai informasi mengenai pentingnya implementasi komunikasi SBAR (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*) saat *handover* yang dilakukan oleh perawat ruangan, sehingga perawat dapat melaksanakan kegiatan *handover* sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan oleh manajemen Rumkit Bhayangkara Tk 1 PUSDOKKES Polri guna meminimalkan risiko terjadinya IKP (Insiden Keselamatan Pasien)

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian yang dilakukan dapat dijadikan sebagai kajian ilmiah untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan menyertakan variabel yang belum diangkat dalam penelitian ini.