

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan suatu institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dalam bentuk pelayanan gawat darurat, rawat jalan maupun rawat inap. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 menyebutkan bahwa salah satu tujuan dari penyelenggaraan rumah sakit adalah untuk memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat serta seluruh lingkungan rumah sakit serta sumber daya manusia yang berada di rumah sakit tersebut. Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang kompleks karena melibatkan berbagai profesi di dalamnya. Seluruh kegiatannya membutuhkan suatu sistem kerja yang baik agar dalam pelaksanaannya tidak menimbulkan risiko yang dapat membahayakan keselamatan pasien (Ani Siregar, 2020).

Keselamatan pasien merupakan suatu sistem yang menerapkan sistem asuhan pasien dengan lebih aman, mencegah adanya cedera yang disebabkan oleh adanya kesalahan suatu tindakan yang dilakukan (Rahmawati, 2019). Keselamatan pasien juga merupakan prinsip dasar dari suatu pelayanan kesehatan karena memandang keselamatan merupakan hak bagi seluruh pasien ketika mendapatkan pelayanan kesehatan (Qomariah & Lidiyah, 2015). Keselamatan pasien merupakan cerminan dari pelayanan kesehatan yang baik. Keselamatan pasien dinilai sebagai salah satu faktor yang penting di dalam pelaksanaan akreditasi institusi pelayanan kesehatan. Hasil tinjauan yang telah dilakukan di dalam pelayanan kesehatan baik dalam tingkat global maupun nasional masih buruk (Brahmana et al., 2018).

Permenkes nomor 11 tahun 2017 menyebutkan bahwa keselamatan pasien diselenggarakan melalui pembentukan sistem pelayanan yang mengedepankan sasaran keselamatan pasien. Sasaran keselamatan pasien merupakan suatu sistem keselamatan pasien yang terdiri atas identifikasi pasien dengan benar, komunikasi

yang efektif, peningkatan keamanan obat-obatan yang harus diwaspadai, memastikan lokasi pembedahan yang benar, prosedur pembedahan yang benar, mengurangi risiko infeksi akibat perawatan kesehatan dan mengurangi risiko cedera pasien akibat kejadian jatuh. Indikator keselamatan pasien dapat tercapai apabila sasaran keselamatan pasien dilaksanakan dengan tepat (KARS, 2017).

Insiden keselamatan pasien merupakan suatu kejadian yang tidak sengaja, namun masih dapat dicegah. Insiden keselamatan pasien ini dapat mengakibatkan dan memiliki potensi menimbulkan cedera pasien diantaranya yaitu Kejadian Tidak Diharapkan (KTD), Kejadian Nyaris Cedera (KNC), Kejadian Tidak Cedera (KTC) dan Keadaan Potensial Cedera (KPC) (Brahmana et al., 2018). WHO, 2019 mengemukakan bahwa KTD disebabkan karena adanya perawatan yang tidak aman dan merupakan salah satu dari sepuluh penyebab utama kematian dan kecacatan di dunia. Negara dengan penghasilan tinggi diperkirakan setidaknya 1% pasien mengalami KTD ketika dirawat di rumah sakit dan 50% diantaranya dapat dicegah. Frekuensi KTD di negara dengan penghasilan yang rendah hingga menengah mengalami KTD sekitar 134 juta kejadian dan menjadi penyumbang kematian sebagai 2,6 juta setiap tahunnya.

WHO, 2018 mengemukakan bahwa kejadian tidak diharapkan dapat disebabkan karena penggunaan obat-obatan yang tidak aman, infeksi akibat pelayanan kesehatan, kesalahan diagnostik, komplikasi pembedahan dan anestesi hingga kesalahan administratif yang berkaitan dengan sistem dan proses keperawatan juga berpengaruh terhadap KTD (Ani Siregar, 2020). Penelitian yang dilakukan oleh Salsabila & Supriyanto, 2019 di Rumah Sakit X Surabaya menunjukkan bahwa terdapat peningkatan insiden KNC di tahun 2017-2018 dari 88 kejadian meningkat menjadi 168 kejadian. KTD juga meningkat dari sebelumnya hanya 4 kejadian menjadi 13 kejadian. Nur & Santoso, 2017 mengemukakan bahwa kejadian jatuh di Indonesia masuk ke dalam tiga besar insiden rumah sakit setelah *medical error*. Penelitian tersebut menyebutkan bahwa terdapat 34 kasus atau sekitar 14% insiden jatuh di Rumah Sakit di Indonesia. Standar *Joint Commission International (JCI)* menyebutkan bahwa kejadian jatuh di rumah sakit diharapkan tidak terjadi (Mappangaro et al., 2020).

Komunikasi yang efektif merupakan salah satu bagian dari komponen sasaran keselamatan pasien. Komunikasi dalam pelayanan kesehatan merupakan hal yang sangat penting karena memiliki tujuan untuk meningkatkan layanan yang paripurna pada pasien sehingga terciptanya keselamatan pasien (Rahmawati, 2019). Komunikasi merupakan proses pertukaran informasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dengan tujuan memberi motivasi atau mempengaruhi perilaku. Komunikasi dua arah yang efektif antara pihak manajemen dan staf sangat diperlukan untuk menciptakan keselamatan pasien (Ani Siregar, 2020). Pemberi pelayanan kesehatan paling penting di dalam suatu rumah sakit adalah perawat dan dokter. Komunikasi yang dilakukan oleh perawat dan dokter merupakan komunikasi yang efektif sehingga dapat diterima oleh satu sama lain. Laporan dari *The Joint Commission* menunjukkan bahwa gagalnya komunikasi antara perawat dengan perawat lain maupun tenaga kesehatan yang lain akan menyebabkan kejadian yang tidak diharapkan di dalam pelayanan kesehatan (Wang, Ya-ya et al., 2017).

Komunikasi efektif merupakan faktor kontributor yang sangat penting dalam keselamatan pasien. Komunikasi dilakukan baik verbal maupun tertulis oleh perawat antar perawat, perawat dengan dokter maupun antar profesi lainnya. Komunikasi yang tidak diterapkan dengan baik dapat menyebabkan keselamatan pasien terganggu. Penelitian yang dilakukan oleh Qomariah & Lidiyah, 2015 di RS Muhammadiyah Gresik 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 dengan adanya komunikasi yang baik dan efektif maka akan menciptakan penyampaian informasi yang baik sehingga Kejadian Tidak Diharapkan dan dicegah atau diturunkan (Tari, 2019). Komunikasi yang salah menjadi penyebab utama dari peristiwa yang dilaporkan ke Komisi bersama Amerika Serikat dalam kurun waktu 1995 sampai 2006 dengan laporan sebanyak 25.000 sampai 30.000 kejadian buruk yang dapat dicegah menyebabkan cacat permanen sekitar 11%. Kejadian ini terjadi karena adanya komunikasi yang berbeda dan kurangnya tingkat keterampilan yang dimiliki pemberi layanan kesehatan (Agus Supinganto dkk, 2015).

Mugia Saida Daruini, 2021

HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF SBAR DENGAN INSIDEN KESELAMATAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSUD DEPOK

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Kesehatan, Program Studi Keperawatan Program Sarjana
www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id

Pelayanan kesehatan di rumah sakit diberikan oleh berbagai tenaga kesehatan. Tenaga kesehatan ini terdiri atas tenaga medis, tenaga psikologis klinis, tenaga keperawatan, kebidanan, kefarmasian, gizi, keterampilan fisik, keteknisian medis dan tenaga biomedika. Pelayanan kesehatan di rumah sakit saling berkolaborasi untuk memaksimalkan pelayanan kesehatan. Kolaborasi antar profesi memiliki tujuan yang sama yaitu untuk meningkatkan perawatan pasien. Kolaborasi antar profesi pemberi asuhan di rumah sakit akan menjamin mutu keselamatan pasien, sehingga dibutuhkan kolaborasi yang baik agar keselamatan pasien meningkat (Rohana Sirait, 2019).

Hasil studi yang diperoleh oleh Sumarno & Holis, 2017 di Rumah Sakit Jati Sampurna menunjukkan bahwa pelaksanaan komunikasi efektif masih kurang dilakukan oleh perawat sehingga menimbulkan risiko kejadian tidak diharapkan (KTD). Pelaksanaan komunikasi antara perawat dengan dokter masih kurang dilihat dari hasil studi yang dilakukan yaitu terdapat 20% perawat yang tidak menuliskan secara lengkap hasil kolaborasi dengan dokter, terdapat 20% perawat belum bisa membaca kolaborasi dengan dokter dan terdapat 30% perawat yang belum bisa melakukan konfirmasi kembali terkait dengan kolaborasi dengan dokter (Sumarno & Holis, 2017).

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya di rumah sakit yang sama, menunjukkan bahwa insiden keselamatan pasien terkait komunikasi tidak efektif, menduduki urutan kedua dalam implementasi sasaran keselamatan pasien, dengan angka insiden untuk Near Miss (KNC) 52.1% dan Adverse Event (KTD), 43.9% (Sithi & Widyastuti, 2019). Komunikasi yang efektif merupakan salah satu bagian penting dari keselamatan pasien. 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. Hal ini membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan hubungan faktor komunikasi efektif dengan insiden keselamatan pasien.

I.2 Rumusan Masalah

Komunikasi yang efektif dapat membantu penyampaian pesan antar tenaga kesehatan maupun dengan keluarga pasien. Komunikasi yang efektif merupakan

Mugia Saida Daruini, 2021

HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF SBAR DENGAN INSIDEN KESELAMATAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSUD DEPOK

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Kesehatan, Program Studi Keperawatan Program Sarjana
www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id

salah satu indikator dari standar keselamatan pasien. Standar keselamatan pasien merupakan kunci bagi seluruh tenaga kesehatan di Rumah Sakit untuk mencapai keselamatan pasien. Rumah sakit yang memprioritaskan keselamatan pasiennya maka akan mendapatkan kepercayaan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diberikan.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di RSUD Kota Depok diketahui 53% perawat memiliki kesalahan keselamatan pasien, hal ini memiliki hubungan dengan profesionalitas perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Komunikasi yang efektif dapat mencegah terjadinya insiden keselamatan pasien. Komunikasi yang dilakukan mencakup komunikasi verbal maupun tertulis sehingga dapat mengurangi insiden keselamatan pasien (Qomariah & Lidiyah, 2015).

Secara umum komunikasi efektif digunakan dalam pelayanan Kesehatan di rumah sakit. Komunikasi efektif antar petugas Kesehatan, terkait penyampaian informasi tentang kondisi pasien, baik antar perawat dengan perawat, maupun perawat dengan dokter atau petugas Kesehatan lain, menggunakan metode SBAR (Situation Background Assessment and Recommendation). Komunikasi SBAR penting digunakan pada saat perawat melakukan serah terima (Hand Over), antar shift, maupun pada saat melaporkan kondisi pasien kepada dokter DPJP (Dokter Penanggung Jawab Pelayanan), agar dapat mengurangi insiden keselamatan pasien. (SNARS Ed.1.1, 2018). Komunikasi ini dapat meningkatkan identifikasi kebutuhan pasien dan keamanan pasien sehingga Kejadian Tidak Diharapkan seperti kesalahan pemberian obat dapat dicegah (Rahmawati, 2019).

Berdasarkan fenomena dan pemaparan di atas maka dapat dirumuskan masalah yaitu “Bagaimana hubungan komunikasi efektif SBAR dengan insiden keselamatan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Depok?”

I.3 Tujuan Penelitian

I.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakan hubungan antara komunikasi efektif SBAR dengan insiden keselamatan pasien.

I.3.2 Tujuan Khusus

Mugia Saida Daruini, 2021

HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF SBAR DENGAN INSIDEN KESELAMATAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSUD DEPOK

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Kesehatan, Program Studi Keperawatan Program Sarjana
www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id

- a. Mengidentifikasi gambaran karakteristik perawat yaitu usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan lama bekerja di RSUD Depok
- b. Mengidentifikasi gambaran komunikasi efektif SBAR perawat di RSUD Depok
- c. Mengidentifikasi gambaran insiden keselamatan pasien di RSUD Depok
- d. Mengidentifikasi hubungan komunikasi efektif SBAR dengan insiden keselamatan pasien di RSUD Depok

I.4 Manfaat Penelitian

- a. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi tenaga kesehatan khususnya perawat terkait dengan hubungan komunikasi efektif SBAR dengan insiden keselamatan pasien sehingga diharapkan dapat menjadi salah satu elemen perbaikan agar pelayanan kinerja rumah sakit semakin meningkat dan insiden keselamatan pasien dapat dicegah dan menurun.

- b. Bagi Profesi Keperawatan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan motivasi pada tenaga keperawatan agar menerapkan komunikasi yang efektif agar insiden keselamatan pasien dapat dicegah dan dikurangi.

- c. Bagi Riset Keperawatan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan hubungan komunikasi efektif SBAR dengan insiden keselamatan pasien sehingga terdapat tambahan informasi terkait dengan komunikasi efektif SBAR dan insiden keselamatan pasien.

- d. Bagi Peneliti

Meningkatkan kemampuan peneliti dalam mengidentifikasi hubungan komunikasi efektif SBAR dengan insiden keselamatan pasien dan menambah pengetahuan terkait dengan komunikasi efektif SBAR dan insiden keselamatan pasien