

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi yang efektif merupakan kunci atau prosedur bagi staf untuk mencapai keselamatan pasien, komunikasi efektif dapat berupa perintah yang disampaikan secara langsung maupun melalui telepon. Sedangkan komunikasi yang tidak efektif adalah hal yang paling sering menjadi penyebab beberapa kasus di rumah sakit. Sehingga perlu dilakukan komunikasi yang tepat waktu, akurat, dan mudah diterima oleh penerima, yakni dengan teknik komunikasi SBAR (JCI, 2013).

Komunikasi SBAR (*Situation, Background, Assesment, Recommendation*) adalah alat komunikasi yang mudah digunakan untuk meningkatkan efektivitas komunikasi antar individu dalam mengidentifikasi pasien, sehingga mampu meningkatkan kemampuan komunikasi antara perawat, dokter, dan tenaga medis yang lain (JCI, 2013). Menurut *Joint Commission International (JCI) & World Health Organisation (WHO)* (2007) dalam Fatimah & Rosa (2016), terdapat sebanyak 25.000-30.000 kasus kecacatan permanen pada pasien di Australia, 11% diantaranya disebabkan oleh karena kegagalan komunikasi.

Menurut penelitian yang dilakukan Dingley et al (2008), melalui analisis sebanyak 421 kegiatan komunikasi yang dilakukan di ruang operasi terdapat sekitar sepertiga kegiatan komunikasi yang membahayakan keselamatan pasien, yang disebabkan oleh kegagalan

komunikasi antara semua anggota tim, laporan yang tidak lengkap dan akurat, serta tujuan komunikasi yang tidak terpenuhi.

Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Siloam Hospitals* Makassar, teknik komunikasi SBAR merupakan salah satu teknik komunikasi yang harus dilakukan. Namun berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti selama \pm dua bulan di ruang perawatan, masih terdapat sebanyak 12 perawat dari 28 yang tidak mengaplikasikan teknik komunikasi ini.

Berdasarkan data *Insident Report* *Siloam Hospitals* Makassar pada Januari-Agustus (2017), terdapat sebanyak 13 kasus yang disebabkan karena kesalahan komunikasi antar tenaga medis, khususnya antar tenaga keperawatan, diantaranya: terdapat sebanyak lima kasus kesalahan waktu dan pemberian jenis obat sebanyak dan sebanyaknya delapan kasus keterlambatan dalam pelaksanaan tindakan. Selain itu, melalui wawancara yang dilakukan peneliti kepada beberapa orang perawat di ruang perawatan *Siloam Hospitals* Makassar, masih terdapat sebanyak dua dari lima perawat yang tidak mengetahui tentang teknik komunikasi SBAR.

1.2 Rumusan Masalah

Teknik komunikasi SBAR merupakan suatu teknik komunikasi yang sangat efektif dan sangat mudah digunakan dalam melakukan identifikasi pasien baik itu secara langsung maupun tidak langsung, sehingga komunikasi antar tenaga medis meningkat dan hal ini akan berdampak pada

peningkatan keselamatan pasien. Berdasarkan data tersebut, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini, yaitu “Bagaimana gambaran pengetahuan perawat tentang teknik komunikasi SBAR di ruang perawatan Siloam *Hospitals* Makassar.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran pengetahuan perawat tentang teknik komunikasi SBAR berdasarkan karakteristik demografi di ruang perawatan Siloam *Hospitals* Makassar.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi pengetahuan perawat berdasarkan jenjang usia tentang teknik komunikasi SBAR di ruang perawatan Siloam *Hospitals* Makassar.
2. Mengidentifikasi pengetahuan perawat berdasarkan jenjang pendidikan terakhir tentang teknik komunikasi SBAR di ruang perawatan Siloam *Hospitals* Makassar.
3. Mengidentifikasi pengetahuan perawat berdasarkan masa kerja tentang teknik komunikasi SBAR di ruang perawatan Siloam *Hospitals* Makassar.

1.4 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana gambaran pengetahuan perawat berdasarkan jenjang usia, tentang teknik komunikasi SBAR di ruang perawatan Siloam *Hospitals* Makassar?
2. Bagaimana gambaran pengetahuan perawat berdasarkan pendidikan terakhir, tentang teknik komunikasi SBAR di ruang perawatan Siloam *Hospitals* Makassar?
3. Bagaimana gambaran pengetahuan perawat berdasarkan masa kerja, tentang teknik komunikasi SBAR di ruang perawatan Siloam *Hospitals* Makassar?

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Sebagai tambahan ilmu pengetahuan tentang teknik komunikasi SBAR yang dilakukan oleh perawat di ruang perawatan.

1.5.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit

Sebagai masukan dalam upaya meningkatkan pengetahuan dan perilaku perawat dalam melaksanakan teknik komunikasi SBAR sesuai dengan SOP di Rumah Sakit Siloam *Hospitals* Makassar.

b. Bagi Perawat

Sebagai tambahan pengetahuan bagi perawat untuk

meningkatkan pelaksanaan teknik komunikasi SBAR.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai rujukan atau referensi untuk penelitian selanjutnya.

