

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keselamatan Pasien/*patient safety* adalah suatu sistem dimana rumah sakit membuat lebih aman, mencegah terjadinya cedera yang disebabkan oleh kesalahan akibat melaksanakan suatu tindakan atau tidak mengambil tindakan yang seharusnya diambil (Depkes, 2008). Salah satu komponen dari keselamatan pasien yang terdapat didalam sasaran keselamatan pasien yaitu peningkatan komunikasi yang efektif. Peningkatan komunikasi efektif adalah salah satu cara dalam mencapai keselamatan pasien yang sesuai dalam standar keselamatan pasien. Hal yang termasuk dalam penyebab terjadinya kesalahan medis adalah komunikasi yang tidak efektif (JCI, 2007).

The Joint Commission of Healthcare Organization pada tahun 2004, menganalisis 2455 kejadian yang diperoleh dari rumah sakit di United States dan telah di laporkan penyebab masalah utama lebih dari 70% Kejadian Tidak Diharapkan (KTD) disebabkan karena kegagalan komunikasi dan sekitar 75% pasien meninggal karena komunikasi tidak efektif. Sedangkan menurut hasil penelitian *Catherine* (2008) di *Denver Health Medical Center* kegagalan komunikasi perawat dalam melakukan operan antar *shift* 30% disebabkan karena kegagalan komunikasi secara langsung seperti: 1) Komunikasi yang terlambat. 2) Kegagalan komunikasi dengan semua anggota tim keperawatan. 3) Isi komunikasi yang tidak jelas.

Perawat adalah seorang tenaga kesehatan yang berhubungan langsung selama 24 jam dengan pasien dan keluarga pasien, dan juga merupakan tenaga kesehatan di rumah sakit yang paling sering berinteraksi dengan pasien dan keluarga pasien, sehingga diperlukannya informasi awal tentang kondisi pasien dalam menjalankan fungsinya yaitu dengan memberikan asuhan keperawatan yang sesuai (DepKes,2008).

Menurut rekomendasi WHO pada tahun 2007, upaya yang dapat dilakukan untuk menurunkan angka insiden keselamatan pasien dalam mendukung keselamatan pasien/*patient safety* dapat dilakukan dengan komunikasi efektif menggunakan standar yang strategis dengan menggunakan metode komunikasi S-BAR pada saat operan jaga. Operan jaga merupakan sarana komunikasi perawat dalam menyampaikan dan menerima informasi secara singkat, jelas, dan lengkap tentang tindakan yang sudah dilakukan dan yang belum dilakukan perawat serta perkembangan kesehatan pasien.

Metode komunikasi S-BAR merupakan komunikasi yang dilaksanakan secara *face to face*, terdiri dari 4 komponen yaitu: S (*Situation*) merupakan suatu gambaran yang terjadi pada saat kejadian, B (*Background*) merupakan suatu yang melatarbelakangi situasi yang terjadi, A (*Assessment*) merupakan suatu pengkajian terhadap suatu masalah yang terjadi, R (*Recommendation*) merupakan suatu tindakan dimana tindakan tersebut meminta saran dalam melakukan tindakan yang benar yang seharusnya dilakukan untuk masalah tersebut (WHO,2007).

Dalam komunikasi saat serah terima jaga antar tenaga kesehatan ataupun dengan sesama tenaga kesehatan terkadang informasi yang penting tidak disampaikan dengan baik, atau saat memberikan informasi kurang tepat dan sulit dipahami sehingga kesenjangan mungkin terjadi dalam komunikasi yang dapat menimbulkan kesalahpahaman yang dapat menimbulkan insiden keselamatan pasien (Komite Keselamatan Pasien Rumah Sakit/KKPRS, 2012).

Kesenjangan yang terjadi dalam komunikasi yang dilakukan saat serah terima jaga antar unit-unit pelayanan dan antar tim pemberi pelayanan kesehatan dapat mengakibatkan terputusnya kesinambungan dalam pelayanan, pengobatan yang tidak tepat dan dapat mengakibatkan cedera pada pasien. Kesenjangan tersebut dapat dihindari dengan cara melakukan komunikasi yang bersifat kritis dalam penyampaian informasi, memberikan kesempatan untuk bertanya, dan menyampaikan pertanyaan-pertanyaan pada saat operan jaga (Komite Keselamatan Pasien Rumah Sakit/KKPRS, 2012). Pendekatan diperlukan untuk mempermudah sistem dalam operan jaga, yang bertujuan untuk memperbaiki pola operan jaga dalam mengkomunikasikan informasi dengan kritis dan memberikan kesempatan untuk bertanya apabila informasi yang disampaikan kurang dimengerti dan melibatkan pasien dan keluarga dalam proses serah terima jaga (WHO, 2007).

Dari penjelasan diatas, islam memiliki pandangan tentang pentingnya seseorang untuk berkata sesuai dengan tindakan yang dilakukan dengan jelas

agar dapat dimengerti dan dipahami oleh orang lain. Seperti yang tercantum dalam:

عَنْ عَائِشَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهَا قَالَتْ كَانَ كَلَامُ رَسُولِ اللَّهِ - صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ -
كَلَامًا فَصْلًا يَفْهَمُهُ كُلُّ مَنْ سَمِعَهُ

Dari Aisyah rahimahallaahu, beliau berkata: “*Bahwasanya perkataan Rasulullah shallallahu ‘alaihi wasallam itu perkataan yang jelas sehingga bisa difahami oleh semua yang mendengar.*” (HR Abu Daud 4839. Dinilai hasan oleh Al Albani dalam Shahih al Jaami’ no 4826) .

Untuk mengurangi kesenjangan dalam pemberian pelayanan keselamatan pasien setiap rumah sakit membentuk Standar Prosedur Operasional/SPO. SPO dibentuk, dikeluarkan dan dibakukan bertujuan untuk menjamin mutu di setiap rumah sakit dan juga menjamin mutu tenaga kesehatan demi menunjang keselamatan pasien (WHO, 2007).

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 512/Menkes/PER/IV/2007 Standar Prosedur Operasional (SPO) merupakan suatu perangkat instruksi yang dibakukan untuk menyelesaikan suatu proses kerja rutin tertentu. SPO memberikan suatu langkah yang benar dan fungsi pelayanan yang dibuat oleh sarana pelayanan kesehatan berdasarkan standar profesi. Peraturan kesehatan dan keselamatan kerja dibuat untuk menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan aman, sehingga petugas dapat bekerja dengan baik dan tercapai tujuan yang diharapkan.

Studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan Desember 2014 sampai dengan Januari 2015 di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit

II yang dilakukan dengan wawancara dan observasi langsung menggunakan SPO serah terima jaga menggunakan komunikasi metode S-BAR pada saat dilakukannya operan jaga. SPO tersebut telah dikeluarkan, disahkan, dibakukan pada bulan Oktober 2014, dan menjadi pedoman dalam melakukan tindakan. Perawat baru maupun mahasiswa profesi pada awalnya diberikan orientasi terlebih dahulu tentang keselamatan pasien sesuai dengan 6 sasaran keselamatan pasien, sehingga semua perawat sudah mengetahui dan mengerti agar dalam melakukan tindakan komunikasi efektif berpedoman dengan S-BAR untuk menunjang keselamatan pasien.

Setiap ruangan telah diberikan SPO peningkatan komunikasi efektif dengan metode S-BAR dan dianjurkan dilakukan sesuai prosedur dalam melakukan operan jaga saat pergantian shift perawat, untuk menghindari insiden keselamatan pasien. Untuk menghindari banyaknya insiden keselamatan pasien Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II melakukan pelatihan untuk perawat baru sebagai orientasi wajib tentang keselamatan pasien dan dilakukannya sosialisai kembali pada perawat yang sudah lama.

Faktor-faktor yang mempengaruhi mengapa perawat dalam melakukan tindakan harus berpedoman dengan SPO yang ada adalah untuk menjamin mutu pelayanan rumah sakit, menjamin dilaksanakannya secara konsisten, menjamin kesamaan komunikasi dalam pemberian asuhan keperawatan, dan juga untuk menunjang akreditasi rumah sakit.

Dari observasi yang dilakukan peneliti saat mengikuti proses operan jaga menggunakan lembar observasi dari SPO yang sudah baku dilakukan di bangsal Ar-Royan kegiatan operan jaga lebih didominasi oleh Perawat Primer/ PP. Dalam penyampaian kondisi dengan metode komunikasi efektif menggunakan metode S-BAR tidak semua perawat menyampaikan sendiri dari hasil asuhan keperawatan yang telah diberikan sesuai tanggung jawabnya kepada perawat shift selanjutnya.

Dari observasi yang dilakukan menggunakan SPO komunikasi efektif serah terima shift jaga tidak semua disampaikan dengan metode S-BAR, seperti *Situation* identitas tidak di laporkan secara lengkap, *Background* kondisi yang disampaikan namun pemberian tindakan dijelaskan secara singkat, *Assessment* pengkajian fisik yang disampaikan tidak lengkap, *Recomendation* pemberian asuhan keperawatan selanjutnya ada yang disampaikan ada yang tidak, sehingga penyampaian kepada shift selanjutnya tidak begitu lengkap dan tidak adanya tanya jawab tentang kejelasan dari penyampaian yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang yang di uraikan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitiann dengan judul” Gambaran Pelaksanaan Komunikasi Efektif Metode S-BAR pada Saat Operan Jaga di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II.

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang dan batasan masalah penelitian diatas, maka rumusan masalah yang dapat dibuat dalam penelitian ini adalah

“Bagaimana Gambaran Pelaksanaan Komunikasi Efektif Metode S-BAR pada Saat Operan Jaga di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II”.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan komunikasi efektif metode S-BAR pada saat operan jaga di rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Uni II.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi peneliti

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menambah pengetahuan, mengetahui pelaksanaan komunikasi efektif pada saat operan jaga berdasarkan SPO rumah sakit dan dapat mempergunakan hasil penelitian untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan rumah sakit.

2. Bagi rumah sakit

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dalam pengembangan rumah sakit agar lebih mampu melaksanakan komunikasi efektif serah terima shift jaga dengan metode S-BAR berdasarkan SPO untuk menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.

3. Bagi Perawat

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk bahan pertimbangan dan acuan dalam pemberian pelayanan menggunakan komunikasi efektif serah terima shift jaga dengan metode S-BAR berdasarkan SPO.

E. Penelitian Terkait

1. Diah (2014) dalam penelitiannya berjudul “Pelatihan Patient Safety dan Komunikasi S-BAR untuk mengetahui Kejadian Nyaris Cidera di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Unit 2 Yogyakarta”. Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode action research dengan purposive sampling, yaitu sebanyak 30 orang perawat yang memenuhi kriteria inklusi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui jumlah Kejadian Nyaris Cidera setelah dilakukan pelatihan patient safety dan komunikasi S-BAR. Hasil penelitian ini dalam siklus pertama partisipan terlihat memahami materi patient safety dan komunikasi S-BAR, pada siklus kedua dan siklus ketiga didapatkan 1 laporan KNC, penyebab tersering terjadi dibagian farmasi saat melakukan screening obat dan perawat yang sering melakukan KNC adalah perawat junior. Perbedaan penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif dan diberikan perlakuan dengan melakukan pelatihan kepada perawat, persamaan dengan penelitian ini adalah meneliti tentang komunikasi S-BAR.
2. Ira (2014) dalam penelitiannya berjudul “Keefektifan Pelatihan Komunikasi S-BAR Dalam meningkatkan Mutu Operan Jaga (*Hand over*) di Bangsal Wardah RS PKU Muhammadiyah Unit 2 Yogyakarta”. Penelitian ini merupakan penelitian menggunakan rancangan pre-eksperimental one group pre test-post test dengan responden total sampling, pengumpulan data dengan observasi, analisis datanya dengan paired sample t-test. Hasil dari penelitian ini dari analisis univariat nilai

pre-test mayoritas memperoleh kategori kurang baik sebesar 57% dan nilai post-test mayoritas memperoleh kategori baik sebesar 80%. Terjadi peningkatan yang bermakna pada mutu operan jaga setelah diberikan pelatihan komunikasi S-BAR kepada perawat dibangsal Wardah. Perbedaan dari penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan praeksperimen menggunakan desain penelitian pre eksperimental one group pre test-post test. Persamaan penelitian ini adalah meneliti tentang komunikasi S-BAR.

3. Nevy Tresna (2014) dalam penelitiannya berjudul "Gambaran Pelaksanaan Standar Prosedur Operasional (SPO) dalam Pemasangan Infus di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul". Penelitian ini menggunakan rancangan study non-eksperimen berupa penelitian kualitatif dengan metode deskriptif evaluatif. Hasil penelitian 41,6% dalam melakukan tindakan pemasangan infus tingkat kesesuaian pelaksanaan SPO yang sedang, 91,6% memiliki tingkat kesesuaian sedang dalam standar peralatan pemasangan infus. Perbedaan penelitian ini adalah variabel yang diteliti dengan rancangan penelitian. Persamaan penelitian ini adalah meneliti gambaran pelaksanaan SPO.