

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Rumah Sakit merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk pemulihan dan pemeliharaan kesehatan yang lebih baik. Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit merupakan pemenuhan kebutuhan dan tuntutan dari pemakai jasa pelayanan (pasien) yang mengharapkan penyembuhan dan pemulihan yang berkualitas dan penyediaan pelayanan kesehatan yang nyaman dan aman (Elizabeth&Lusiana, 2013).

Era global seperti saat ini tuntutan pelayanan kesehatan termasuk pelayanan keperawatan yang profesional dengan standar internasional sudah didepan mata. Pelayanan tidak lagi hanya berfokus pada kepuasan pasien tetapi lebih penting lagi adalah keselamatan pasien (*patient safety*). Harapan pelayanan profesional yang bermutu tinggi yang berfokus pada keselamatan (*safety*) dan kepuasan pasien dapat terlaksana (Elizabeth&Lusiana, 2013).

Keselamatan pasien merupakan prioritas utama untuk dilaksanakan di rumah sakit dan hal itu terkait dengan isu mutu dan citra rumah sakit. Rumah Sakit menuju pengakuan internasional harus melalui proses akreditasi dilakukan oleh lembaga independen yang memiliki kewenangan untuk memberikan penilaian tentang kualitas

pelayanan di institusi pelayanan kesehatan. Salah satu lembaga akreditasi internasional rumah sakit yang telah diakui oleh dunia adalah *Joint Commission Internasional (JCI)* (Elizabeth&Lusiana, 2013).

Salah satu kebutuhan dasar manusia adalah kebutuhan keselamatan. Keselamatan pasien (*patient safety*) di rumah sakit menjadi fokus utama pelayanan kesehatan saat ini. Keselamatan pasien dapat diartikan sama dengan kebutuhan rasa aman. Kebutuhan rasa aman merupakan kebutuhan untuk bebas dari keadaan yang dapat menimbulkan cedera fisik. Dampak yang terjadi jika pasien tidak terpenuhi kebutuhan rasa amannya yaitu pasien dapat mengalami cedera (Hapsari, *et al*, 2013).

Keselamatan pasien/*patient safety* adalah suatu sistem dimana rumah sakit membuat lebih aman dan 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 yaitu komunikasi yang efektif. Peningkatan komunikasi efektif adalah salah satu cara dalam mencapai keselamatan pasien yang sesuai dalam standar keselamatan pasien. Hal yang termasuk di 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 dilaporkan penyebab masalah utama lebih dari 70% Kejadian Tidak Diharapkan (KTD) disebabkan karena kegagalan komunikasi dan sekitar 75% pasien meninggal karena komunikasi yang tidak efektif.

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. Komunikasi antara perawat dengan pasien juga merupakan aspek penting dalam pelayanan keperawatan. Penelitian terkini menunjukkan bahwa komunikasi yang tidak efektif antara profesional tenaga kesehatan menjadi salah satu penyebab utama kesalahan medis dan membahayakan pasien. Hampir 70% kejadian sentinel pada pasien terjadi karena ketidakakuratan informasi yang disebabkan oleh komunikasi yang buruk (Alvredo, *et al*, 2006).

Dari laporan investigasi bulan Januari sampai dengan bulan September 2017, terdapat 3 (tiga) bangsal yang tercatat mengalami komunikasi tidak efektif, yaitu bangsal Ar Royan, Unit Gawat Darurat dan Wardah. Bangsal lain yaitu Al Kautsar, Firdaus, Naim dan Zaitun tercatat tidak terdapat laporan investigasi tentang komunikasi efektif (Tim Mutu Keselamatan Pasien Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping, 2017). Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di bangsal rawat inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping didapatkan bahwa masalah tentang komunikasi efektif masih sering

terjadi. Misalkan jika pasien sedang penuh dan petugas jaga hanya sedikit dan harus memberikan komunikasi efektif atau saat pasien sedang dalam kondisi gawat dan membutuhkan penanganan segera. Mengingat salah satu penyebab terjadinya kesalahan medis adalah komunikasi tidak efektif dan berdasar studi pendahuluan yang telah peneliti lakukan, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang implementasi panduan komunikasi efektif di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah “Bagaimana Analisis Implementasi Komunikasi Efektif pada Perawat di RS PKU Muhammadiyah Gamping?”

C. TUJUAN

a) Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi pelaksanaan komunikasi efektif di rumah sakit PKU Muhammadiyah Gamping

b) Tujuan Khusus

- 1) Untuk mengetahui pengetahuan perawat dalam implementasi pelaksanaan komunikasi efektif di rumah sakit PKU Muhammadiyah Gamping

- 2) Untuk mengetahui kemampuan perawat dalam implementasi pelaksanaan komunikasi efektif di rumah sakit PKU Muhammadiyah Gamping
- 3) Untuk mengetahui kepatuhan perawat dalam implementasi pelaksanaan komunikasi efektif di rumah sakit PKU Muhammadiyah Gamping
- 4) Untuk mengetahui hambatan perawat dalam implementasi pelaksanaan komunikasi efektif di rumah sakit PKU Muhammadiyah Gamping

A. Manfaat Penelitian

1. Teoritis

- a) Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menambah pengetahuan dan wawasan tentang komunikasi efektif
- b) Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menambah wawasan tentang proses pelaksanaan komunikasi efektif serta peningkatan mutu dan pelayanan rumah sakit
- c) Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk melengkapi konsep dan teori tentang *patient safety*, khususnya tentang implementasi komunikasi efektif.

2. Praktis

- a) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam pengembangan rumah sakit agar lebih mampu melaksanakan

komunikasi efektif agar dapat meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit

- b) Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk bahan pertimbangan dan acuan dalam pelayanan menggunakan komunikasi efektif.
- c) Hasil penelitian ini diharapkan dapat melengkapi panduan implementasi komunikasi efektif.