

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Mutu pelayanan keperawatan menjadi salah satu indikator citra institusi pelayanan kesehatan dimata masyarakat. Kualitas rumah sakit (RS) sebagai sebuah institusi yang menghasilkan produk teknologi jasa kesehatan akan bergantung juga pada kualitas pelayanan medis dan pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien. Institusi pelayanan kesehatan khususnya RS dikatakan bermutu jika memenuhi 6 indikator utama kualitas pelayanan di RS yaitu: keselamatan pasien (*patient safety*), pengelolaan nyeri dan kenyamanan, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan, perawatan diri, kecemasan pasien, dan perilaku pasien. Mutu pelayanan yang baik tersebut dapat dicapai salah satunya dengan keterampilan berkomunikasi yang baik dan efektif antar tenaga medis (Nursalam, 2012).

Komunikasi efektif dalam lingkup lingkungan perawatan kesehatan membutuhkan pengetahuan, keterampilan dan empati. Hal tersebut termasuk mengetahui kapan seorang harus berbicara, apa yang perlu dikatakan, bagaimanakah cara mengatakannya dan mempunyai rasa percaya diri serta mampu untuk mengetahui bahwa pesan telah diterima dengan benar. Walaupun digunakan setiap saat dalam situasi klinis, keterampilan berkomunikasi harus dipelajari, dipraktikkan dan disempurnakan oleh semua perawat sehingga perawat dapat berkomunikasi dengan jelas, singkat dan

tepat dalam lingkungan yang serba cepat dan tepat. Pendekatan sistematis dibutuhkan untuk memperbaiki cara berkomunikasi salah satunya dengan menggunakan teknik SBAR (Safitri, 2012).

Komunikasi SBAR terdiri dari *S (Situation)*: sebuah pernyataan singkat dari masalah yang terjadi pada saat itu, *B (Background)*: pernyataan dari informasi yang melatar belakangi situasi yang terjadi, *A (Assessment)*: pernyataan penilaian terhadap sebuah masalah, *R (Recommendation)*: pernyataan tentang tindakan meminta saran untuk melakukan tindakan mengatasi masalah (Clochesy, Dolansky, Hickman dan Gittner, 2015).

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. Hal ini menyebabkan tujuan komunikasi yang diharapkan tidak tercapai dan menyebabkan ketidakpuasan perawat dalam melakukan operan (Safitri, 2012).

Suprpta (2012) dalam penelitiannya tentang komunikasi SBAR pada *handover* menunjukkan hasil bahwa 86,1% perawat lebih sering menggunakan metode komunikasi SBAR pada *handover* memiliki kinerja dengan kategori sangat baik dalam melaksanakan proses keperawatan, sedangkan 13,9% perawat lainnya yang jarang melaksanakan metode komunikasi SBAR, memiliki kinerja cukup dalam melaksanakan proses keperawatan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh

Wahyuni (2014) di bangsal Wardah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta menjelaskan bahwa operan jaga menjadi lebih optimal setelah perawat diberikan pelatihan komunikasi SBAR dengan persentase sebelum pelatihan 57% dan setelah pelatihan meningkat menjadi 80%.

Rumah sakit islam (RSI) Sultan Agung merupakan RS swasta yang didirikan pada tanggal 17 Agustus 1971 di Jalan Kaligawe Km 4 Semarang, 16 Juli 2014 RSI Sultan Agung Semarang telah resmi dinyatakan lulus tingkat paripurna (RSISA, 2015). Hasil survei pendahuluan dilakukan peneliti pada 10 perawat di ruang rawat inap RSI Sultan Agung Semarang tanggal 1 dan 7 November 2016 tentang metode komunikasi SBAR menunjukkan hasil bahwa perawat telah mengerti tentang prosedur yang harus dilakukan mulai dari *situation* yaitu penggambaran status pasien seperti nama dan nomor rekam medik, *background* yaitu menginformasikan riwayat dan hasil pemeriksaan pasien seperti diagnosa dan tanggal masuk, *assessment* yaitu proses analisa perawat dari data yang ada seperti hasil laboratorium, dan *recommendation* yaitu rekomendasi intervensi sesuai dengan keadaan pasien seperti tindakan yang akan dilakukan berikutnya terhadap pasien.

Saat diwawancarai tentang metode SBAR 2 perawat mengabaikan beberapa prosedur penting yang seharusnya dilakuan dalam SBAR seperti tidak menjelaskan lokasi pasien dalam poin *situation*, serta saat peneliti melakukan observasi terhadap perawat 2 perawat yang lain, perawat tersebut tidak menjelaskan hasil laboratorium yang bersangkutan dan hasil diagnostik

lainnya yang relevan dalam poin *background* saat melakukan percakapan via telepon dengan dokter.

Leonard, Graham, & Bonacum (2004 dalam Blom, Petterson, & Westergren, 2015) SBAR menyediakan kerangka kerja untuk berkomunikasi antar anggota tim medis tentang keadaan pasien dan untuk memfasilitasi baik sebagai koleksi, organisasi, dan pertukaran informasi serta menjadi strategi yang efektif untuk mengembangkan kerja sama tim. Upaya untuk meningkatkan kepuasan kerja dapat dilakukan dengan memperbaiki arus komunikasi yang terjadi dalam komunikasi organisasi, sehingga terdapat kesatuan tindakan dari perawat itu sendiri dalam arti ada kesamaan pengertian atau kesamaan makna dari tugas atau pekerjaan yang dilaksanakan dari hasil yang diinginkan mereka masing masing.

Kepuasan kerja yaitu suatu respon emosional seorang terhadap berbagai segi pekerjaannya (Kreitner dan Kinicki, 2005). Seorang dapat merasakan kepuasan dengan salah satu pekerjaannya dan merasakan ketidakpuasan dengan pekerjaannya yang lain, tergantung dari kondisi tempat kerja dan hasil pekerjaan yang sesuai dengan yang diharapkan. Kepuasan kerja tidak tampak secara nyata tetapi dapat diwujudkan dalam suatu hasil dari pekerjaan (Safitri, 2012).

Penelitian yang dilakukan Widodo (2003), Kovner *et al* (2006), Zangaro & Soeken (2007), Sayuni (2009) ada tujuh faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja yaitu 1. komunikasi yang baik dengan sesama perawat 2. pemberian insentif yang sesuai dengan harapan 3. lingkungan kerja yang

nyaman 4. dukungan manajemen yang baik 5. sifat kerja yang tidak monoton 6. pekerjaan yang sesuai dengan keahlian 7. adanya peluang promosi. Kepuasan kerja seorang perawat harus mendapat perhatian yang lebih dari pihak manajemen RS, karena perawat merupakan karyawan terbanyak dalam melaksanakan pelayanan keperawatan. Tingkat kepuasan kerja dapat terukur berdasarkan beberapa indikator yaitu dari pekerjaan itu sendiri, penghasilan, kesempatan untuk promosi, pengawasan, dan rekan kerja atau atasan (Robbins dan Judge, 2008).

Penelitian yang dilakukan Yanidrawati (2009) tentang kepuasan kerja perawat di ruang rawat inap RSUD Kabupaten Bekasi, diperoleh jumlah perawat yang merasa puas hanya 5 orang dari 71 orang, atau hanya 7,04% perawat yang merasa puas dalam bekerja. Nilai tersebut sangat rendah bila dibandingkan dengan jumlah persen perawat yang merasa tidak puas sebesar 92,96 %. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Noviyani (2013) tentang kepuasan kerja dengan prestasi kerja perawat PNS di instalasi rawat inap RSUD Kota Tidore Kepulauan, diperoleh data perawat yang merasa puas dengan pekerjaannya sebesar 11,1 % sedangkan perawat yang kurang puas sebesar 88,9%.

Hasil survei pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 1 November 2016 di instalasi rawat inap yaitu ruang Baitus Salam 1&2, ruang Baitul Izzah 1&2, dan ruang Baitun Nisa 1&2 di RSI Sultan Agung Semarang didapatkan data bahwa perawat pelaksana mempunyai kepuasan kerja yang kadang baik dan kadang buruk. Masalah ini disebabkan oleh banyak hal

seperti imbalan yang belum sesuai dengan pekerjaan yang dirasakan, kondisi lingkungan kerja yang kadang terlalu ramai, atau konflik dengan rekan kerja.

Penerapan komunikasi SBAR dalam strategi kolaborasi kerja akan memiliki efek positif pada lingkungan kerja sehingga akan meningkatkan kerja sama tim, kepuasan dan keselamatan pasien (Beckett dan Kipnis, 2009). Peneliti tertarik untuk meneliti tentang bagaimana hubungan antara pelaksanaan komunikasi SBAR dengan kepuasan kerja perawat di RSI Sultan Agung Semarang.

## **B. Rumusan Masalah**

Penelitian yang dilakukan Yanidrawati (2009) tentang kepuasan kerja perawat di ruang rawat inap RSUD Kabupaten Bekasi, diperoleh jumlah perawat yang merasa puas hanya 5 orang dari 71 orang, atau hanya 7,04% perawat yang merasa puas dalam bekerja. Nilai tersebut sangat rendah bila dibandingkan dengan jumlah persen perawat yang merasa tidak puas sebesar 92,96 %. Dampak yang dapat ditimbulkan pada perawat yang mengalami ketidakpuasan dalam bekerja adalah kurang maksimalnya kinerja perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan.

Hasil survei pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 1 November 2016 di ruang rawat inap yaitu ruang Baitus Salam 1&2, ruang Baitul Izzah 1&2, dan ruang Baitun Nisa 1&2 di RSI Sultan Agung Semarang didapatkan data bahwa perawat pelaksana mempunyai kepuasan kerja yang kadang baik dan kadang buruk. Masalah ini disebabkan oleh banyak hal

seperti imbalan yang belum sesuai dengan pekerjaan yang dirasakan, kondisi lingkungan kerja yang kadang terlalu ramai, atau konflik dengan rekan kerja.

Keterampilan dalam berkomunikasi yang buruk menjadi penyebab utama kegagalan dalam menyembuhkan pasien. Analisis 2.455 peristiwa sentinel yang dilaporkan ke Komisi Bersama untuk Akreditasi RS di Amerika Serikat mengungkapkan bahwa penyebab utama dari peristiwa tersebut 70% adalah akibat dari kegagalan komunikasi (WHO, 2009).

Hasil survei pendahuluan dilakukan peneliti pada 10 perawat di ruang rawat inap RSI Sultan Agung Semarang tanggal 1 dan 7 November 2016 tentang metode komunikasi SBAR menunjukkan hasil bahwa perawat telah mengerti tentang prosedur yang harus dilakukan mulai dari *situation* yaitu penggambaran status pasien seperti nama dan nomor rekam medik, *background* yaitu menginformasikan riwayat dan hasil pemeriksaan pasien seperti diagnosa dan tanggal masuk, *assessment* yaitu proses analisa perawat dari data yang ada seperti hasil laboratorium, dan *recommendation* yaitu rekomendasi intervensi sesuai dengan keadaan pasien seperti tindakan yang akan dilakukan berikutnya terhadap pasien, namun saat diwawancarai tentang metode SBAR 2 perawat mengabaikan beberapa prosedur penting yang seharusnya dilakukan dalam SBAR seperti tidak menjelaskan lokasi pasien dalam poin *situation*, serta saat peneliti melakukan observasi terhadap perawat 2 perawat yang lain, perawat tersebut tidak menjelaskan hasil laboratorium yang bersangkutan dan hasil diagnostik lainnya yang relevan

dalam poin *background* saat melakukan percakapan via telepon dengan dokter.

Melihat fenomena tersebut, maka rumusan masalah dari penelitian sebagai berikut, “Adakah hubungan antara pelaksanaan komunikasi SBAR dengan kepuasan kerja perawat di RSI Sultan Agung Semarang?”

### **C. Tujuan Penelitian**

#### **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi hubungan antara pelaksanaan komunikasi SBAR dengan kepuasan kerja perawat di RSI Sultan Agung Semarang.

#### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengidentifikasi penggunaan komunikasi SBAR.
- b. Mengidentifikasi kepuasan kerja perawat.
- c. Menganalisa hubungan antara pelaksanaan komunikasi SBAR dengan kepuasan kerja perawat.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Profesi Keperawatan**

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi profesi perawat dalam memahami masalah apa saja yang berhubungan dengan pelaksanaan komunikasi SBAR dalam memberikan layanan kesehatan yaitu salah satunya adalah kepuasan kerja sehingga dapat dijadikan



bahan evaluasi bagi perbaikan kualitas keterampilan berkomunikasi perawat dalam memberikan layanan kesehatan di RS.

## **2. Institusi RS**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk institusi dalam memberikan dan mengembangkan ilmu manajemen tentang hubungan antara pelaksanaan komunikasi SBAR dengan kepuasan kerja perawat di RSI Sultan Agung Semarang.

## **3. Bagi Masyarakat**

Sebagai informasi kepada masyarakat khususnya pasien dan keluarga pasien tentang komunikasi perawat dengan menggunakan teknik SBAR.

