

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit sebagai penyelenggara dan fasilitas layanan kesehatan tingkat lanjut atau tersier dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan terbaik dan lebih terbuka pada masyarakat. Kepercayaan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan dapat ditingkatkan dengan adanya status terakreditasi karena standar-standar yang ditetapkan dalam akreditasi dibuat untuk memenuhi hak-hak pasien. Mutu pelayanan kesehatan menurut *Institute of Medicine* (IOM) merupakan suatu langkah menuju peningkatan pelayanan kesehatan yang baik untuk individu maupun populasi sesuai dengan keluaran (*outcome*) kesehatan yang diharapkan dan sesuai dengan pengetahuan profesional terkini.

Perbaikan demi perbaikan dalam mutu pelayanan rumah sakit di Indonesia harus dilakukan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu pada masyarakat sehingga derajat kesehatan dapat tercapai, serta untuk mendapatkan akreditasi dengan taraf nasional yaitu akreditasi SNARS (Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit) hingga taraf internasional yaitu JCIASH (*Joint Commission International Accreditation Standards for Hospitals*). Perbaikan tersebut dimulai dari *input* dalam sistem, proses, hingga akhirnya mendapatkan keluaran yaitu status terakreditasi tingkat paripurna. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit dijelaskan bahwa rumah sakit di Indonesia diwajibkan untuk meningkatkan mutu pelayanan melalui akreditasi rumah sakit minimal dalam jangka waktu 3 (tiga) tahun sekali. Standar akreditasi

rumah sakit terdiri dari empat kelompok yang salah satunya adalah kelompok Sasaran Keselamatan Pasien. Sehingga keselamatan pasien merupakan bagian yang sangat penting dalam akreditasi rumah sakit (KARS, 2018).

Dalam melaksanakan sasaran keselamatan pasien salah satunya harus menerapkan komunikasi yang efektif, maka dibutuhkan suatu metode atau teknik yang mudah untuk diimplementasikan di rumah sakit, hal ini mengingat rumah sakit merupakan instansi di bidang jasa yang memiliki organisasi dan lingkungan kerja yang sangat kompleks. Oleh karena itu, teknik komunikasi efektif yang direkomendasikan oleh *World Health Organization* (WHO) pada tahun 2007 yaitu dengan menggunakan metode komunikasi SBAR. Komunikasi SBAR merupakan metode komunikasi yang terdiri dari 4 (empat) komponen yaitu *Situation* (S) merupakan suatu gambaran yang terjadi pada saat itu, *Background* (B) merupakan sesuatu yang melatar belakangi situasi yang terjadi, *Assessment* (A) merupakan suatu pengkajian terhadap suatu masalah, *Recommendation* (R) merupakan suatu tindakan dimana meminta saran untuk tindakan yang benar yang seharusnya dilakukan untuk masalah tersebut (JCI, 2011). Dalam penerapan suatu program atau kegiatan pasti terdapat faktor-faktor yang berhubungan atau mempengaruhi pelaksanaan program atau kegiatan tersebut, tidak terkecuali pelaksanaan dokumentasi SBAR oleh perawat pelaksana. Berdasarkan fenomena yang ditemukan di atas serta mengingat pentingnya rumah sakit untuk melaksanakan sasaran keselamatan pasien guna memenuhi persyaratan akreditasi dan untuk menjamin keselamatan pasien. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi

pendokumentasian SBAR oleh perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.

Peneliti memilih Rumah Sakit Umum Haji Surabaya sebagai tempat penelitian karena masalah tersebut merupakan hasil temuan saat kegiatan magang di rumah sakit tersebut. Selain itu, Rumah Sakit Umum Haji Surabaya merupakan rumah sakit tipe B pendidikan milik pemerintah provinsi Jawa Timur akan melaksanakan kegiatan re-akreditasi pada sekitar bulan Mei hingga Juli, sehingga masalah-masalah yang ada di rumah sakit tersebut harus segera mendapatkan pemecahan dan tindak lanjut, dan salah satu masalah yang ada yaitu capaian SKP 2 yaitu Peningkatan Komunikasi yang Efektif. Berdasarkan data awal yang diperoleh di KMKP Rumah Sakit Umum Haji Surabaya menunjukkan bahwa capaian indikator SKP 2 pada tahun 2016 hingga 2018 tidak sesuai standar yang seharusnya yaitu 0% yakni sebagai berikut:



Sumber: Data Sekunder KMKP Rumah Sakit Umum Haji Surabaya yang Telah Diolah

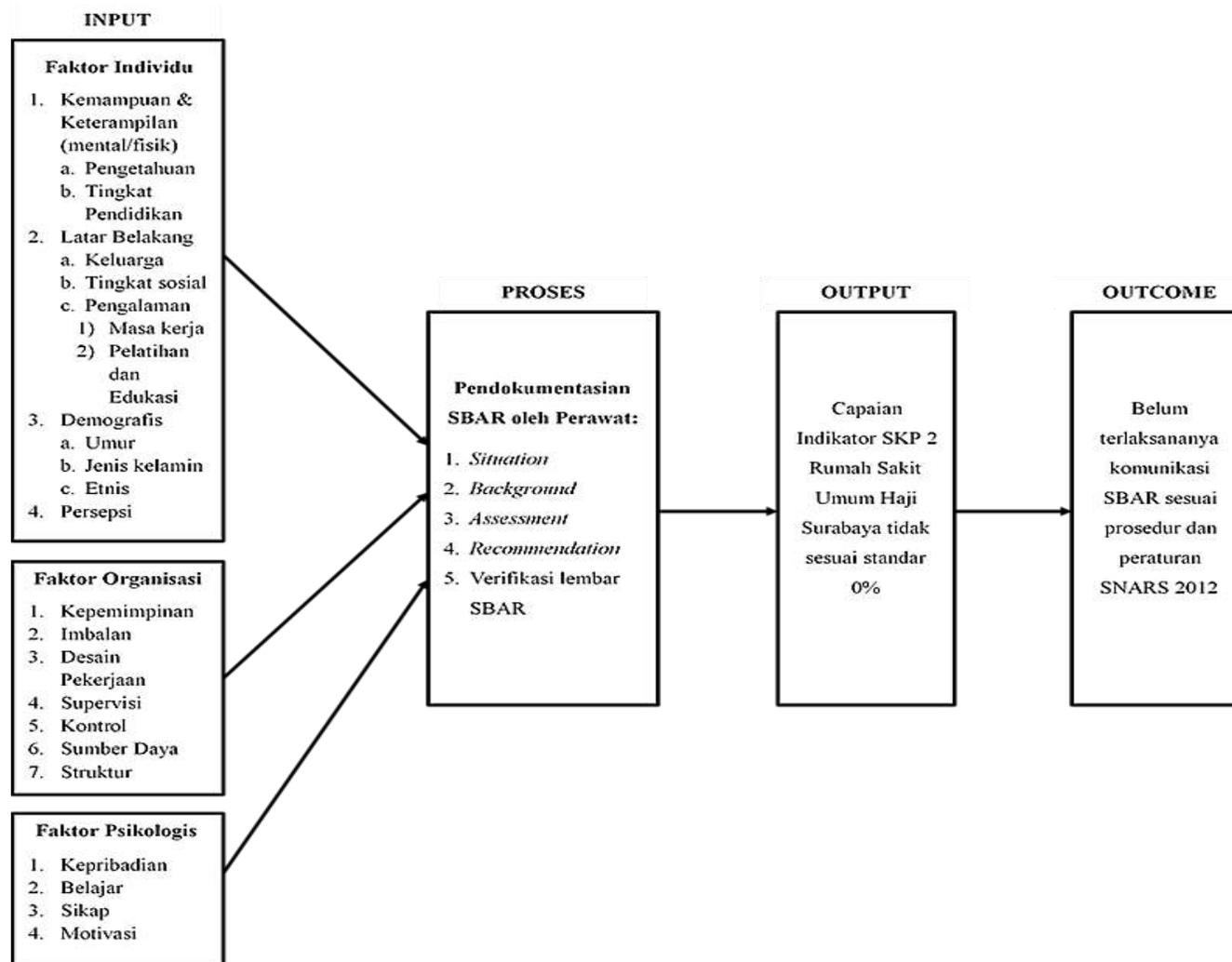
Gambar 1. 1 Trend Capaian ISKP 2 Rumah Sakit Umum Haji Surabaya tahun 2016-2018

Selain itu, melalui hasil wawancara terbuka dengan ketua dan anggota KMKP Rumah Sakit Umum Haji Surabaya didapatkan beberapa informasi terkait pelaksanaan Komunikasi SBAR di rumah sakit tersebut, yaitu mengenai implementasi SKP 2 Peningkatan Komunikasi yang Efektif pada tahun 2016-2018 dijabarkan dalam judul indikator “Ketidaklengkapan Tanda Tangan Dokter pada Lembar SBAR” karena sebelumnya ditemukan banyak lembar SBAR yang tidak dilengkapi tanda tangan (verifikasi) dari dokter penanggung jawab maupun dokter lainnya yang sedang bertugas sehingga hal tersebut menjadi prioritas yang harus segera dilakukan tindak lanjut. Informasi lain yang didapatkan adalah terkait perawat yang masih belum sepenuhnya melaksanakan SBAR sesuai SPO, dan saat pelaporan kondisi pasien, masih banyak dokter yang tidak melakukan verifikasi pada lembar SBAR. Oleh karena itu, berdasarkan masalah di atas peneliti akan melakukan penelitian pada hal yang terkait dengan proses kegiatan pendokumentasian SBAR serta mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kelengkapan pendokumentasian SBAR oleh perawat.

## **1.2 Kajian Masalah**

Pada tahun 2016 hingga 2018, capaian indikator SKP 2 “Ketidaklengkapan Tanda Tangan Dokter pada Lembar SBAR” Rumah Sakit Umum Haji Surabaya tidak sesuai standar yang ditetapkan oleh rumah sakit yaitu 0%, melalui hasil capaian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan komunikasi yang efektif belum terlaksana secara baik dan benar. Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan masalah ini dapat terjadi, maka peneliti menggambarkan sebuah

bagan kajian masalah yang bersumber dari informasi yang telah di dapat dan terinspirasi dari membaca beberapa jurnal penelitian, yaitu sebagai berikut:



**GAMBAR 1. 2 KAJIAN MASALAH PENELITIAN**

Berdasarkan gambar tersebut dapat diketahui bahwa pendokumentasian SBAR oleh perawat di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang terdiri dari faktor individu, faktor organisasi dan faktor psikologis. Berdasarkan kajian masalah di atas, berikut adalah rincian dari masing-masing faktor yang mempengaruhi pendokumentasian SBAR oleh perawat yang sesuai prosedur meliputi:

#### 1. Faktor Individu

##### a. Kemampuan & Keterampilan (pengetahuan dan tingkat pendidikan)

Keterampilan dalam bekerja merupakan suatu totalitas diri pekerja baik secara fisik maupun mental dalam menghadapi pekerjaannya. Keterampilan fisik maupun mental ini dapat berupa pengetahuan atau *skill* dalam pekerjaan. Keterampilan ini dapat diperoleh dengan cara pendidikan formal dalam bentuk pendidikan terlembaga maupun informal, dalam bentuk bimbingan dalam bekerja. Pengembangan keterampilan ini dapat dilakukan dalam bentuk pelatihan.

##### b. Latar belakang (keluarga, tingkat sosial dan pengalaman)

Kinerja seseorang sangat dipengaruhi bagaimana dan apa yang didapatkan dari lingkungan keluarga. Sebuah unit interaksi yang utama dalam mempengaruhi karakteristik individu adalah organisasi keluarga. Hal demikian karena keluarga berperan dan berfungsi sebagai pembentukan sistem nilai yang akan dianut oleh masing-masing anggota keluarga. Hal tersebut keluarga mengajarkan bagaimana untuk mencapai hidup dan apa yang seharusnya kita lakukan untuk menghadapi hidup. Hasil proses interaksi yang lama dengan

anggota keluarga menjadikan pengalaman dalam diri anggota keluarga. Pengalaman (masa kerja) biasanya dikaitkan dengan waktu mulai bekerja dimana pengalaman kerja juga ikut menentukan kinerja seseorang. Semakin lama masa kerja maka kecakapan akan lebih baik karena sudah menyesuaikan diri dengan pekerjaannya. Pengalaman ini juga dapat berupa pelatihan atau edukasi yang pernah diikuti oleh individu tersebut, sehingga jika seorang individu pernah dan cenderung sering mengikuti pelatihan atau edukasi dalam pekerjaannya dapat dipastikan individu tersebut tingkat kinerjanya lebih tinggi.

c. Demografis (usia, jenis kelamin dan etnis)

Hasil kemampuan dan keterampilan seseorang sering kali dihubungkan dengan usia, sehingga semakin lama usia seseorang maka pemahaman terhadap masalah akan lebih dewasa dalam bertindak. Hal lain usia juga berpengaruh terhadap produktivitas dalam bekerja. Tingkat pematangan seseorang yang didapat dari bekerja sering kali berhubungan dengan penambahan usia, disisi lain penambahan usia seseorang akan mempengaruhi kondisi fisik seseorang.

Jenis kelamin dalam bekerja sangat dipengaruhi oleh jenis pekerjaan yang akan dikerjakan. Pada pekerjaan yang bersifat khusus, misalnya mencangkul dan mengecat tembok maka jenis kelamin sangat berpengaruh terhadap keberhasilan kerja, akan tetapi pada pekerjaan yang pada umumnya lebih baik dikerjakan oleh laki-laki akan tetapi pemberian keterampilan yang cukup memadai pada wanita pun mendapatkan hasil pekerjaan yang cukup memuaskan.

#### d. Persepsi

Persepsi didefinisikan sebagai suatu proses dimana individu mengorganisasikan dan menginterpretasikan impresi seniornya supaya dapat memberikan arti kepada lingkungan sekitarnya. Persepsi dipengaruhi oleh pengobjekan indra maka dalam proses ini dapat terjadi penyaringan kognitif atau terjadi modifikasi data. Persepsi diri dalam bekerja mempengaruhi sejauh mana pekerjaan tersebut memberikan tingkat kepuasan dalam dirinya. Perilaku bekerja seseorang sangat dipengaruhi oleh sikap dalam bekerja. Sikap seseorang dalam memberikan respon terhadap masalah dipengaruhi oleh kepribadian seseorang. Kepribadian ini dibentuk sejak lahir dan berkembang sampai dewasa.

### 2. Faktor Organisasi

#### a. Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah suatu proses mempengaruhi orang lain dalam mencapai tujuan. Kepemimpinan merupakan kemampuan mempengaruhi orang-orang dengan menetapkan tujuan, memberi pengarahan atau perintah dan motivasi sehingga secara operasional tujuan tercapai dan meningkatkan keberadaan organisasi.

#### b. Imbalan

Imbalan merupakan pembayaran yang diterima dan tingkat kesesuaian antara pembayaran dengan pekerjaan yang dilakukan. Penghargaan atau *reward* merupakan apa yang diterima oleh karyawan sebagai ganti kontribusi mereka kepada organisasi. Semakin besar perhatian perusahaan terhadap kebutuhan karyawan maka perusahaan tersebut akan mendapat timbal balik yang sesuai.

c. Struktur dan Desain Pekerjaan

Merupakan daftar pekerjaan mengenai kewajiban-kewajiban karyawan dan mencakup kualifikasi pendidikan dan pengalaman minimal yang diperlukan untuk melaksanakan kewajiban pada jabatan atau kedudukan tersebut, sehingga desain pekerjaan yang baik akan mempengaruhi pencapaian kerja seseorang.

d. Supervisi

Supervisi terhadap kegiatan organisasi harus dilakukan secara menyeluruh setiap saat, sehingga hal ini akan mempengaruhi semua karyawan bekerja pada standar dan pedoman yang telah ditentukan.

e. Pengontrolan (*Controlling*)

Pengendalian (*controlling*) yaitu kegiatan membandingkan hasil kerja dengan standar penampilan kerja yang diinginkan dan mengambil kegiatan perbaikan bila ada kekurangan. Fungsi pengendalian menjamin hasil aktual konsistensi dengan perencanaan. Manajer membandingkan hasil kerja dengan standar kinerja.

f. Sumber daya

Sumber daya sangat berpengaruh terhadap keberhasilan pelaksanaan suatu program atau kegiatan, tanpa adanya sumber daya yang memadai suatu organisasi tidak akan dapat menjalankan kegiatan demi mencapai tujuan organisasi tersebut.

### 3. Faktor Psikologis

#### a. Kepribadian

Kepribadian seseorang dalam bekerja dapat mempengaruhi perilaku dan kinerja orang tersebut (Gibson, 2011).

#### b. Belajar

Kemampuan diri untuk mengembangkan aktivitas dalam bekerja sangat dipengaruhi oleh usaha belajar. Proses belajar seseorang akan berpengaruh pada tingkat pendidikannya sehingga dapat memberikan respon terhadap sesuatu yang datang dari luar (Nursalam, 2011).

#### c. Sikap

Sikap merupakan sebuah itikat dalam diri seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan pekerjaan, sehingga sikap merupakan faktor penentu perilaku (Gibson, 2011).

#### d. Motivasi

Menurut Sunaryo (2004), motivasi adalah dorongan penggerak untuk mencapai tujuan tertentu, baik didasari ataupun tidak didasari. Motivasi adalah karakteristik psikologis manusia yang memberi tingkat kontribusi pada tingkat komitmen seseorang (Nursalam, 2011).

### 4. Pelaksanaan komunikasi SBAR

#### a. *Situation*

Meliputi bagaimana situasi yang akan dilaporkan, menyebutkan identitas pasien dan situasi atau keadaan pasien yang teramati saat itu.

b. *Background*

Meliputi latar belakang informasi pasien tersebut yang berhubungan dengan situasi terkini. Penyampaian *background* melatarbelakangi permasalahan yang terjadi.

c. *Assessment*

Merupakan kesimpulan dari penilaian observasi yang terjadi saat ini apakah kondisi pasien membaik atau memburuk.

d. *Recommendation*

Mengandung informasi tentang tindakan dan solusi yang direkomendasikan dokter untuk mengatasi masalah yang terjadi, beserta kapan dan dimana dilakukan tindakan.

e. Verifikasi Lembar SBAR

Berisikan tanda tangan sebagai bukti verifikasi dari pemberi rekomendasi atau dokter/DPJP yang harus diberikan dalam kurun waktu  $2 \times 24$  jam setelah SBAR dilakukan.

### **1.3 Batasan Masalah**

Lingkup masalah mengenai komunikasi efektif SBAR sangat luas, dan karena pertimbangan waktu penelitian yang cukup singkat sehingga peneliti memutuskan untuk membatasi lingkup penelitian ini. Penelitian dilakukan hanya pada beberapa variabel dalam kelompok faktor individu: usia, tingkat pendidikan, jenis kelamin, masa kerja, pengetahuan, pelatihan dan edukasi. Sedangkan untuk faktor organisasi: kepemimpinan, imbalan, desain pekerjaan, dan supervisi. Selanjutnya untuk kelompok faktor psikologis: sikap, dan motivasi. Variabel-

variabel tersebut selanjutnya akan diidentifikasi apakah terdapat pengaruh terhadap kelengkapan pendokumentasian SBAR oleh perawat. Peneliti juga akan melakukan penelitian terkait kelengkapan dokumentasi atau pengisian SBAR pada hasil output yang berupa stempel SBAR di Instalasi Rawat Inap Al-Aqsa 3, 4, 5 dan 6, Marwah 1, 2, 3 dan 4, serta Shofa 3 dan 4. Objek penelitian ini adalah perawat pelaksana SBAR di masing-masing Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana distribusi variabel independen penelitian terhadap kelengkapan dokumentasi SBAR oleh perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya tahun 2019?
2. Bagaimana hubungan pengaruh variabel faktor individu (pengetahuan, tingkat pendidikan, masa kerja, pelatihan dan edukasi, usia, jenis kelamin) terhadap kelengkapan dokumentasi SBAR oleh perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya tahun 2019?
3. Bagaimana hubungan pengaruh variabel faktor organisasi (kepemimpinan, imbalan, desain pekerjaan, supervisi) terhadap kelengkapan dokumentasi SBAR oleh perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya tahun 2019?
4. Bagaimana hubungan pengaruh variabel faktor psikologis (sikap dan motivasi) terhadap kelengkapan dokumentasi SBAR oleh perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya tahun 2019?

5. Bagaimana hasil kelengkapan pendokumentasian SBAR oleh perawat pelaksana di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya tahun 2019?

## **1.5 Tujuan**

### **1.5.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kelengkapan dokumentasi SBAR oleh perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya tahun 2019.

### **1.5.2 Tujuan Khusus**

Tujuan khusus dari pelaksanaan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengidentifikasi distribusi variabel independen penelitian terhadap pendokumentasian SBAR oleh perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya tahun 2019.
2. Untuk menganalisis pengaruh faktor individu (pengetahuan, tingkat pendidikan, masa kerja, pelatihan dan edukasi, usia, jenis kelamin) terhadap pendokumentasian SBAR oleh perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya tahun 2019.
3. Untuk menganalisis pengaruh variabel faktor organisasi (kepemimpinan, imbalan, desain pekerjaan, supervisi) terhadap pendokumentasian SBAR oleh perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya tahun 2019.
4. Untuk menganalisis pengaruh variabel faktor psikologis (sikap dan motivasi) terhadap pendokumentasian SBAR oleh perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya tahun 2019.

5. Untuk mengidentifikasi hasil kelengkapan pendokumentasian SBAR oleh perawat pelaksana di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya tahun 2019.

## **1.6 Manfaat**

### **1. Manfaat Bagi Peneliti**

Manfaat bagi peneliti adalah memperoleh pengetahuan dan wawasan mengenai faktor yang mempengaruhi kelengkapan dokumentasi SBAR oleh perawat. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai penambah pengalaman dan dijadikan bekal ketika memasuki dunia kerja.

### **2. Manfaat Bagi Rumah Sakit Umum Haji Surabaya**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan dalam upaya meningkatkan keberhasilan penerapan sasaran keselamatan pasien khususnya dalam melaksanakan komunikasi efektif sesuai peraturan, kebijakan dan SPO yang ada di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.

### **3. Manfaat Bagi STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dalam pengembangan pendidikan, selain itu melalui hasil penelitian ini dapat dijadikan rekomendasi dan acuan untuk penelitian selanjutnya terutama yang berkaitan dengan pelaksanaan komunikasi SBAR dalam sasaran keselamatan pasien.