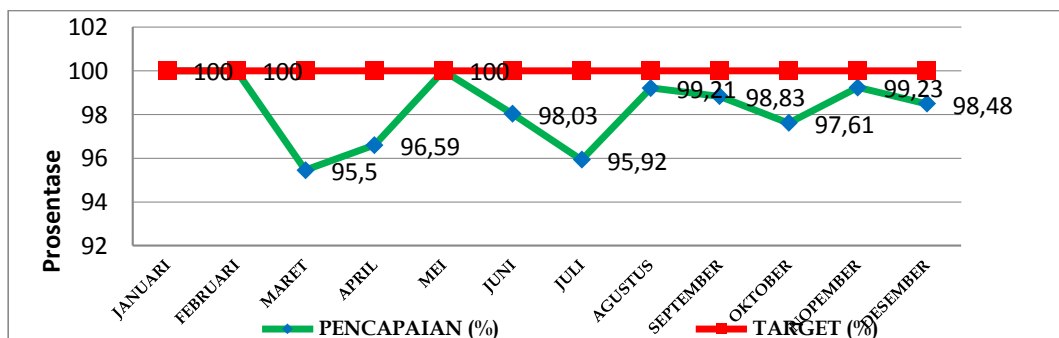


# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Komisi Akreditasi Rumah Sakit menjelaskan dalam Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS) Edisi 1.1 bahwa terdapat 6 standar keselamatan pasien. Komunikasi efektif menjadi salah satu dari 6 sasaran keselamatan pasien yang dapat meningkatkan kualitas asuhan pasien. Komunikasi dapat berbentuk verbal, elektronik, atau tertulis (KARS, 2019). Sasaran keselamatan pasien juga dinyatakan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien yaitu penyelenggaraan Keselamatan Pasien dilakukan melalui pembentukan sistem pelayanan yang menerapkan standar Keselamatan Pasien, sasaran Keselamatan Pasien, dan tujuh langkah menuju Keselamatan Pasien. Dalam dokumen PMKP tahun 2021, Capaian komunikasi efektif saat menerima instruksi verbal melalui telepon di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik Tahun 2021 yaitu sebagai berikut :



Gambar 1.1 Grafik Capaian Ketepatan Melakukan Komunikasi Efektif Saat Menerima Instruksi Verbal Melalui Telepon Tahun 2021

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa capaian indikator ketepatan melakukan komunikasi efektif saat menerima instruksi verbal melalui telepon di

RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik tahun 2021 sebesar 98,28% yang artinya belum mencapai target 100%. Selain itu capaian tiap bulannya juga mengalami fluktuasi sepanjang tahun 2021 sehingga perlu dikaji guna mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi. Komunikasi efektif sangat penting dalam upaya keselamatan pasien dan dapat meminimalkan kemungkinan kesalahan dalam penatalaksanaan pasien. Komunikasi dianggap efektif bila dilakukan tepat waktu, akurat, lengkap, tidak mendua (*ambiguous*), dan dapat diterima oleh penerima informasi guna meningkatkan keselamatan pasien. Komunikasi yang buruk dapat membahayakan pasien dan menimbulkan insiden keselamatan pasien (KARS, 2019).

*National Patient Safety Agency* melaporkan angka kejadian keselamatan pasien sebanyak 1.879.822 kejadian pada periode Januari – Desember 2016. Kementerian Kesehatan Malaysia (*Ministry of Health Malaysia*) melaporkan angka insiden keselamatan pasien sebanyak 2.769 kejadian pada periode Januari – Desember 2013. Komite Keselamatan Pasien Rumah Sakit melaporkan bahwa negara Indonesia terdapat 877 kejadian keselamatan pasien pada periode 2006 – 2011 (Ulumiyah, 2018). Di tingkat provinsi di Indonesia diketahui 145 insiden keselamatan pasien yang telah dilaporkan terjadi di wilayah Aceh 0,68%. Sulawesi Selatan 0,69%, Bali 1,4%, Jawa Barat 2,8%, Sumatera Selatan 6,9%, Jawa Timur 11,7%, Daerah Instimewa Yogyakarta 13,8%, Jawa Tengah 15,9%, Jakarta 37,9%. Hasil laporan tersebut menunjukkan bahwa berdasarkan status kepemilikan rumah sakit tahun 2010 pada triwulan III dapat disimpulkan rumah sakit pemerintah daerah memiliki persentasi lebih tinggi sebesar 16% dibandingkan dengan rumah sakit swasta sebesar 12% (Basri & Purnamasari, 2021).

Belum tercapainya target indikator ketepatan melakukan komunikasi efektif saat menerima instruksi verbal melalui telepon di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik tahun 2021 ini dapat menimbulkan risiko kesalahan dalam komunikasi yang dapat berdampak buruk pada pelaksanaan keselamatan pasien. Sebaliknya komunikasi yang baik dan sesuai standar dapat memperbaiki proses asuhan pasien serta meningkatkan keselamatan pasien. Kesalahan dalam komunikasi adalah akar penyebab utama dari kejadian sentinel yang dilaporkan ke Komisi Bersama di Amerika Serikat antara tahun 1995 dan 2006. Dari 25.000 hingga 30.000 efek samping yang dapat dicegah yang menyebabkan kecacatan permanen di Australia, 11% disebabkan oleh masalah komunikasi, berbeda dengan 6% karena tingkat keterampilan praktisi yang tidak memadai (WHO, 2007).

Komunikasi SBAR merupakan alat komunikasi efektif yang biasa digunakan di rumah sakit untuk menyampaikan informasi penting dengan menggunakan aspek *situation*, *background*, *assessment*, dan *recommendation* yang dapat meningkatkan komunikasi secara langsung maupun melalui telepon antar PPA (Profesional Pemberi Asuhan). Komunikasi SBAR bermanfaat untuk menekan angka *medical error* dan meningkatkan kualitas asuhan pasien. Komunikasi yang rentan terjadi kesalahan adalah saat perintah lisan, perintah melalui telepon, komunikasi verbal, dan saat menyampaikan hasil pemeriksaan kritis yang harus disampaikan lewat telepon. Hal itu dapat disebabkan oleh perbedaan aksen dan dialek. Pengucapan juga dapat menyulitkan penerima perintah untuk memahami perintah yang diberikan, misalnya nama-nama obat yang rupa dan ucapannya mirip, seperti phenobarbital dan phentobarbital (KARS, 2019).

Guna memaksimalkan pelaksanaan komunikasi SBAR, perlu dilakukan identifikasi faktor yang mempengaruhi perilaku perawat dalam proses implementasi. Menurut Teori Green (1980) terdapat 3 faktor yang dapat memengaruhi perilaku yaitu faktor predisposisi (*predisposing factors*), faktor pendukung (*enabling factors*), dan faktor pendorong (*reinforcing factors*). Hidayati (2020) menjabarkan faktor-faktor dari Teori Green menjadi beberapa variabel, diantaranya faktor predisposisi merupakan faktor yang berasal dari diri sendiri seperti umur, pendidikan, sosial ekonomi, pengetahuan, persepsi, motivasi, sikap, dan kepercayaan atau keyakinan. Adapun faktor pendukung berkaitan dengan lingkungan fisik, ketersediaan sarana dan prasarana dan sumber daya manusia kesehatan. Sedangkan faktor pendorong merupakan faktor yang mendorong dan memperkuat terjadinya perilaku, seperti peran petugas kesehatan, dukungan dari profesi lain, budaya organisasi, dan supervisi.

Pekerjaan individu maupun kelompok dalam organisasi saling berhubungan dengan pekerjaan pihak-pihak yang lain. Apabila muncul sebuah konflik dalam organisasi, penyebab yang sering diidentifikasi adalah komunikasi yang kurang baik. Penting bagi organisasi untuk mengetahui kualitas yang dimiliki. Hal itu bertujuan agar pegawai merasa nyaman dan puas dalam bekerja serta terhindar dari perasaan takut disalahkan apabila terjadi kejadian yang tidak diharapkan. Salah satu cara untuk mengetahui kualitas organisasi yaitu dengan mengidentifikasi budaya organisasi. Hellriegel *et al* (1989) menyatakan budaya organisasi merupakan pola yang kompleks dari keyakinan dan harapan bersama oleh anggotanya. Lebih khususnya budaya organisasi didefinisikan sebagai filosofi, ideologi, nilai-nilai,

keyakinan, asumsi, harapan, sikap dan norma-norma bersama. Budaya organisasi dapat menuntun pegawai untuk mengenal organisasi dengan baik sehingga dapat memberi arahan pada pegawai dalam berperilaku. Penelitian yang dilakukan oleh (Kusumawati, 2008) menunjukkan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja dalam meningkatkan kinerja pegawai.

Budaya organisasi menjadi pondasi yang penting dalam menciptakan kelancaran pekerjaan. Darmawan (2016) menyatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan dengan signifikansi sebesar 0,004. Penelitian tersebut tidak sejalan dengan penelitian Hedyastuti *et al* (2020) yang mengungkapkan bahwa tidak ada pengaruh antara budaya organisasi dan penerapan komunikasi SBAR di ruang rawat inap RS Pusat Otak Nasional. Komunikasi SBAR merupakan sebuah bentuk kinerja perawat sehingga 2 penelitian tersebut masih dalam satu ruang lingkup. Kekuatan budaya organisasi yang baik memberikan dampak positif terhadap kepuasan kerja, kinerja karyawan dan kinerja organisasi secara keseluruhan, oleh karena itu organisasi perlu menciptakan budaya organisasi yang kuat (Sunarso, 2009).

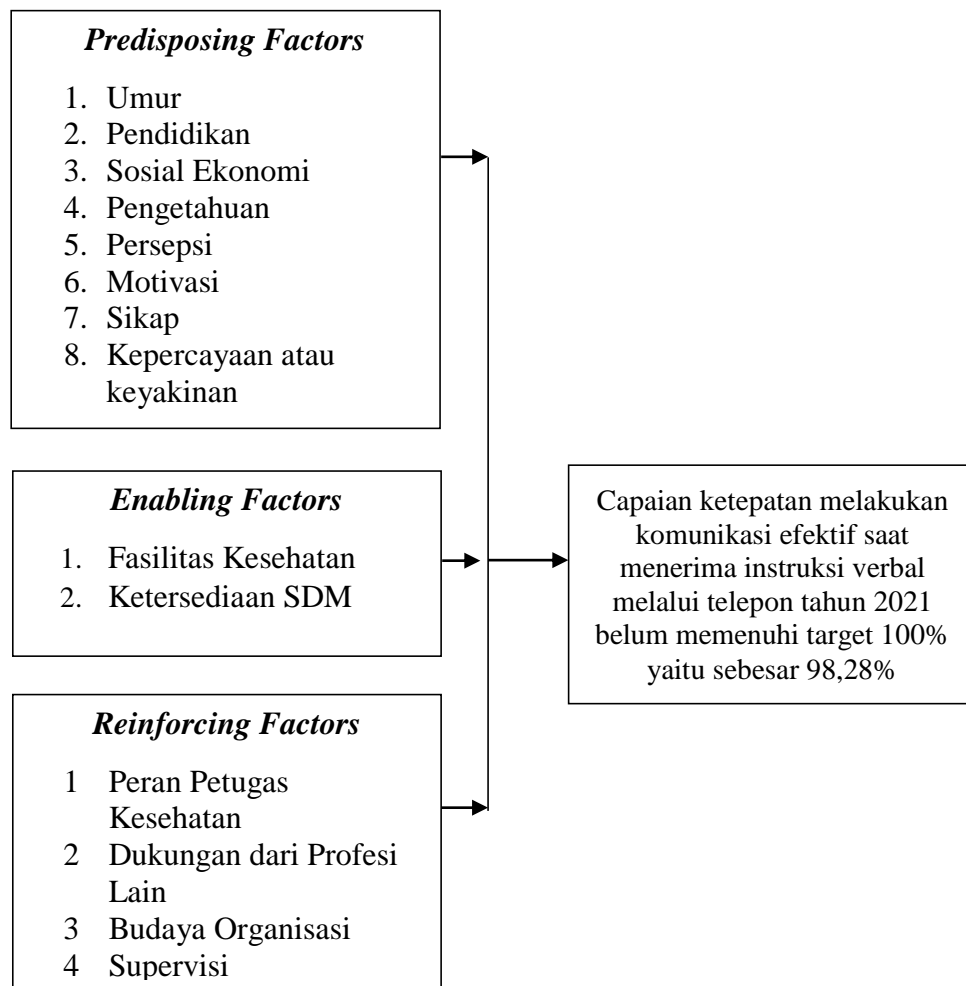
Dalam rangka meningkatkan dan mengembangkan kinerja perawat, perlu dilakukan kegiatan supervisi. Penelitian Abdulla (2011) menyatakan bahwa dalam pelaksanaan kegiatan supervisi keperawatan klinik merupakan faktor prediktor yang lebih mampu memengaruhi kepuasan kerja perawat pelaksana dibandingkan dengan faktor lainya seperti demografi (jenis kelamin, usia dan tingkat pendidikan dan pengalaman kerja bertahun-tahun) di tempat kerja mereka yang juga dapat menjadi faktor pendukung terhadap kepuasan kerja mereka. Kepuasan perawat

yang baik dapat meningkatkan kinerja perawat. Penelitian yang dilakukan Hedyastuti *et al* (2020) yang mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh negatif antara kegiatan supervisi dengan komunikasi SBAR di ruang rawat inap RS Pusat Otak Nasional. Artinya apabila kegiatan supervisi diperbanyak maka terjadi penurunan penerapan komunikasi SBAR.

Berdasarkan latar belakang diatas terdapat masalah belum tercapainya ketepatan melakukan komunikasi efektif saat menerima instruksi verbal melalui telepon di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik tahun 2021, yaitu sebesar 98,28%. Melihat perbedaan hasil penelitian pada 2 variabel dalam penelitian terdahulu, yaitu budaya organisasi dan kegiatan supervisi terhadap komunikasi SBAR serta pentingnya mengidentifikasi 3 variabel tersebut dalam ketepatan melakukan komunikasi efektif saat menerima instruksi verbal melalui telepon, maka perlu dilakukan penelitian terkait pengaruh budaya organisasi dan kegiatan supervisi terhadap ketepatan komunikasi SBAR di ruang rawat inap RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik.

## **1.2 Kajian Masalah**

Berdasarkan Teori Green (1980), terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi perilaku. Teori tersebut dijadikan rujukan dalam penelitian ini untuk menganalisis perilaku perawat dalam melaksanakan ketepatan komunikasi efektif yaitu komunikasi SBAR. Selain itu penelitian yang dilakukan Hidayati (2020) menjabarkan faktor-faktor dari Teori Green menjadi beberapa variabel.



Gambar 1.2 Identifikasi penyebab masalah

Terdapat 3 faktor yang menjadi penyebab capaian ketepatan melakukan komunikasi efektif saat menerima instruksi verbal melalui telepon tahun 2021 belum memenuhi target 100% yaitu sebesar 98,28% yaitu:

1. Faktor Predisposisi
  - a. Umur

Nirwana (2020) menyatakan bahwa mayoritas usia perawat dalam penelitiannya adalah 29-33 tahun sebanyak 30 perawat (52,6%) dan

secara keseluruhan mampu melaksanakan tahap *recommendation* dengan baik. Rata-rata perawat di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik masih muda, yaitu berusia <40 tahun. Usia tidak selamanya menjamin tingkat pengetahuan manusia. Hal itu dapat disebabkan oleh tingkat pengalaman yang lebih banyak memberikan pelajaran dalam berperilaku.

b. Pendidikan

Penelitian oleh Kamil (2017) menyatakan bahwa perawat dengan lulusan Ners Keperawatan melaksanakan teknik komunikasi SBAR pada tahapan *background* dengan kategori baik yaitu sebanyak 23 responden (95,8%). Semakin tinggi pendidikan diharapkan semakin baik dalam melaksanakan komunikasi SBAR.

c. Sosial Ekonomi

Menurut penelitian Hidayati (2020), sosial ekonomi menjadi faktor yang dapat mempermudah dan mendasari terjadinya perubahan perilaku. Semakin stabil sosial ekonomi seseorang, maka tingkat kesejahteraan akan semakin baik

d. Pengetahuan

Pengetahuan dapat mempengaruhi pelaksanaan komunikasi SBAR. Tingkat pengetahuan yang rendah dapat menghambat dan menimbulkan kesalahan dalam komunikasi SBAR. Penelitian yang dilakukan oleh Jiang *et al* (2020) menyatakan bahwa latar belakang pendidikan memiliki hubungan yang bermakna dengan pengetahuan terkait teknik



komunikasi SBAR. Rata-rata perawat di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik sudah memiliki pengetahuan terkait komunikasi SBAR. Hal itu didukung dengan sudah dilaksanakannya pelatihan terkait komunikasi efektif.

e. Persepsi

Astuti *et al* (2019) menyatakan bahwa terdapat beberapa hambatan dalam melaksanakan komunikasi SBAR. Salah satunya yaitu perbedaan persepsi perawat. Adanya hambatan tersebut dapat memengaruhi perilaku perawat dalam melaksanakan komunikasi SBAR. Komunikasi yang efektif dapat menciptakan persamaan persepsi antar perawat.

f. Motivasi

Motivasi dapat mempengaruhi perawat dalam melaksanakan komunikasi SBAR. Hal itu dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muharni (2020) yang menyatakan bahwa ada hubungan motivasi dengan pelaksanaan komunikasi SBAR pada perawat di RS Awal Bros Pekanbaru Tahun 2019 ( $p\ value = 0,038$ ).

g. Sikap

Penelitian Sukesih dan Kulsum (2019) menyatakan bahwa komunikasi SBAR merupakan alat komunikasi yang sistematis yang dapat meningkatkan sikap dan perilaku perawat dalam melaporkan kondisi pasien sehingga dapat meningkatkan keselamatan pasien.

#### h. Kepercayaan atau keyakinan

Menurut penelitian Hidayati (2020), kepercayaan atau keyakinan menjadi faktor yang dapat mempermudah dan mendasari terjadinya perubahan perilaku. Semakin tinggi tingkat kepercayaan antar perawat, maka semakin efektif komunikasi antar perawat.

### 2. Faktor Pendukung

#### a. Fasilitas Kesehatan

Penelitian yang dilakukan oleh Astuti *et al* (2019) menyatakan bahwa terdapat beberapa hambatan dalam melaksanakan komunikasi SBAR. Salah satunya yaitu fasilitas format SBAR yang kurang memadai. Fasilitas yang tidak memadai dapat membuat pelaksanaan komunikasi SBAR tidak maksimal.

#### b. Ketersediaan SDM

Tersedianya SDM yang cakap dan paham terkait komunikasi SBAR akan meningkatkan pelaksanaan komunikasi SBAR. Menurut penelitian Hidayati (2020), ketersediaan SDM menjadi faktor yang dapat memfasilitasi terjadinya perilaku.

### 3. Faktor Pendorong

#### a. Peran Petugas Kesehatan

Menurut penelitian Hidayati (2020), peran petugas kesehatan menjadi faktor yang dapat memperkuat terjadinya perilaku.

b. Dukungan dari Profesi Lain

Semakin tinggi dukungan yang diperoleh, maka semakin meningkat kinerja seseorang. Menurut penelitian Hidayati (2020), dukungan dari profesi lain menjadi faktor yang dapat memperkuat terjadinya perilaku.

c. Budaya Organisasi

Budaya organisasi yang baik dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif. Hal itu dapat meningkatkan kepuasan karyawan dalam bekerja. Penelitian yang dilakukan oleh (Kusumawati, 2008) menunjukkan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja dalam meningkatkan kinerja pegawai. Kepuasan karyawan dapat meningkatkan kinerja. Dapat disimpulkan budaya organisasi dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam bekerja sehingga perilaku perawat dalam berkomunikasi menjadi baik dan lancar.

d. Supervisi

Penelitian Abdulla (2011) menyatakan bahwa dalam pelaksanaan kegiatan supervisi keperawatan klinik merupakan faktor prediktor yang lebih mampu memengaruhi kepuasan kerja perawat pelaksana dibandingkan dengan faktor lainya seperti demografi (jenis kelamin, usia dan tingkat pendidikan dan pengalaman kerja bertahun-tahun) di tempat kerja mereka yang juga dapat menjadi faktor pendukung terhadap kepuasan kerja mereka. Kepuasan perawat yang baik dapat meningkatkan kinerja perawat.

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini terfokus dan tidak meluas dari pembahasan yang dimaksudkan, maka peneliti menetapkan batasan masalah sebagai berikut:

1. Komunikasi efektif yang dimaksud dalam penelitian ini, yaitu komunikasi SBAR yang dilakukan oleh perawat pelaksana di ruang rawat inap RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik.
2. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Teori Green (1980) tentang perilaku. Adapun faktor yang diteliti yaitu budaya organisasi dan kegiatan supervisi.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Apakah terdapat pengaruh budaya organisasi dan kegiatan supervisi terhadap ketepatan komunikasi SBAR di ruang rawat inap RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik?”

### **1.5 Tujuan**

#### **1.5.1 Tujuan Umum**

Menganalisis pengaruh budaya organisasi dan kegiatan supervisi terhadap ketepatan komunikasi SBAR di ruang rawat inap RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik.

#### **1.5.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengidentifikasi penerapan komunikasi SBAR di ruang rawat inap RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik

- b. Mengidentifikasi budaya organisasi di ruang rawat inap RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik
- c. Mengidentifikasi penerapan kegiatan supervisi di ruang rawat inap RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik
- d. Menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap ketepatan komunikasi SBAR di ruang rawat inap RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik.
- e. Menganalisis pengaruh kegiatan supervisi terhadap ketepatan komunikasi SBAR di ruang rawat inap RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik.

## **1.6 Manfaat**

Manfaat yang dapat diperoleh dalam kegiatan ini yaitu :

### **1.6.1 Bagi Rumah Sakit**

- a. Penelitian dapat dimanfaatkan sebagai salah satu sumber informasi mengenai budaya organisasi, kegiatan supervisi, dan komunikasi SBAR institusi tempat penelitian.
- b. Penelitian dapat dimanfaatkan sebagai bahan masukan dalam meningkatkan komunikasi SBAR di ruang rawat inap RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik.

### **1.6.2 Bagi Stikes Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo**

- a. Sebagai tolok ukur untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan proses belajar mahasiswa.
- b. Menambah kajian yang dapat dijadikan referensi untuk mahasiswa dalam melaksanakan penelitian lainnya.

### **1.6.3 Bagi Peneliti**

- a. Sebagai syarat kelulusan institusi.

- b. Peneliti dapat mengaplikasikan teori yang telah diperoleh dari perkuliahan.
- c. Mengetahui gambaran penerapan komunikasi SBAR, budaya organisasi dan kegiatan supervisi di ruang rawat inap RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik serta pengaruhnya.