

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Peningkatan mutu pelayanan dan keselamatan pasien di rumah sakit sudah menjadi hal yang lumrah. Beberapa negara maju telah mengubah paradigma “*quality*” menjadi “*quality safety*”. Artinya, bukan kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan, tetapi terutama pemeliharaan keselamatan pasien secara terus menerus. Perawat sebagai ujung tombak pemberi pelayanan kesehatan memiliki peran penting untuk mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan (Hasanah, 2020).

Perawat merupakan salah satu tenaga kesehatan yang terpenting dalam manajemen rumah sakit, yang bekerja dan berinteraksi langsung dengan pasien selama 24 jam. Selain itu perawat juga memiliki peran lain dalam memberikan pelayanan keperawatan diantaranya sebagai mitra kerja, narasumber pendidik dan kepemimpinan (Influence, 2020).

Perawat sebagai tenaga kesehatan terbanyak dirumah sakit memberikan pelayanan keperawatan yang merupakan bagian penting dari pelayanan Kesehatan dan memiliki peran sendiri termasuk untuk mewujudkan keselamatan pasien (Sesrianty & Harahap, 2021). Pemberian pelayanan 24 jam secara terus menerus, memungkinkan terjadinya risiko kesalahan dalam pengobatan termasuk pelaporan insiden keselamatan pasien. Perawat juga memiliki peran dalam mencegah kemungkinan terjadi kesalahan pengobatan, termasuk pelaporan insiden, mendidik diri sendiri dan orang lain (Iswati & Hanny, 2018) Berdasarkan data hasil *Root Cause Analisis (RCA)* dari salah satu rumah sakit di Amerika 90% didapatkan penyebab Kejadian Tidak Diharapkan (KTD) yaitu pada komunikasi dan 50% terjadi karena Kejadian Tidak Diharapkan (KTD) pada saat handover dalam menyampaikan informasi pasien (Muharni, 2020).

Rekomendasi WHO Pada tahun 2007, mewajibkan untuk anggota negara WHO dalam memperbaiki pola komunikasi pada saat melakukan operan jaga (handover) harus menggunakan suatu standar yang strategis yaitu dengan menggunakan metode komunikasi *SBAR*. Teknik komunikasi *SBAR* merupakan salah satu indikator yang diprioritaskan untuk kualitas komunikasi yang efektif dalam tujuan keselamatan pasien. Keselamatan pasien sangat tergantung pada tindakan tim medis dalam mengurangi medical error yang dapat dicegah dengan meningkatkan komunikasi yang efektif (Astuti et al., 2019).

Akibat yang ditimbulkan dari proses serah terima yang tidak efektif ialah informasi penting terkait pasien menjadi keliru, salah tafsir yang pada akhirnya dapat membahayakan keselamatan pasien. Menunjukkan bahwa kondisi serah terima masih membutuhkan banyak perbaikan dan rekomendasi untuk menjadi proses yang lebih baik. Komunikasi yang efektif sangat penting untuk memberikan informasi yang akurat dan lengkap, meningkatkan kualitas asuhan keperawatan, dan menghindari kejadian yang tidak diinginkan (Muller et al., 2018) .

Menurut Cahyono (2008) dalam (Christina et al., 2021) mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi pelaksanaan komunikasi *SBAR* yaitu sikap, pengetahuan, motivasi, budaya organisasi, kepuasan kerja, kemampuan, supervisi, dan imbalan. Menurut Rezkiki & Utami, 2017 penting bagi perawat untuk memiliki pengetahuan tentang komunikasi yang efektif. Pada dasarnya perawat mengetahui dengan baik tentang komunikasi *SBAR* dan prosedur pelaksanaan *SBAR*. Namun, kurangnya motivasi perawat masih hanya sekedar mengetahui dan memahami saja dan belum mencapai tahap aplikasi atau pengimplementasian *SBAR*.

Motivasi adalah segala sesuatu yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu. Motivasi adalah sesuatu yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu dan melakukan pekerjaan atau menjalankan kekuasaan, terutama dalam berperilaku (Nursalam, 2018). Penelitian juga dilakukan oleh Muharni (2020) tentang hubungan motivasi dengan pelaksanaan komunikasi *SBAR* dalam handover (overan jaga) pada perawat di RS Awal Bros Pekanbaru

ditemukan dari 38 responden yang memiliki motivasi kurang baik, didapatkan 22 responden (44,9%) dalam pelaksanaan komunikasi *SBAR* tidak efektif pada saat melakukan handover. Hasil uji statistik adanya hubungan motivasi dengan pelaksanaan komunikasi *SBAR* dalam handover (overan jaga) pada perawat dengan nilai p value 0,038 (Muharni, 2020)

Survey awal yang peneliti lakukan pada tanggal 22 Januari 2024 di RSUD Arjawinangun yang menggunakan metode observasi dan wawancara didapatkan bahwa metode handover yang saat ini dilakukan di Rawat Inap RSUD Arjawinangun sudah 50% menggunakan komunikasi *SBAR*, namun penerapannya belum maksimal disalah satu unit rawat inap yang ada karena belum menggunakan konsep yang baku, SOP komunikasi *SBAR* baru saja diperbaharui dan diterbitkan ditahun 2023. Hasil observasi dan wawancara didapatkan 6 dari 10 responden pada saat kegiatan timbang terima tidak ada memperkenalkan diri dan rekan dinasny terkait pergantian shift serta jam bertugasnya kepada pasien hanya saja kepada sesama rekan sejawat membahas terkait kondisi yang dialami si pasien serta tindakan yang sudah dan yang akan diberikan kepada pasien selanjutnya. Hasil wawancara 10 responden didapatkan hasil motivasi 60% perawat menyatakan kurangnya motivasi dikarenakan adanya kesibukan dalam pekerjaan serta dorongan dari atasan untuk melaksanakannya sebagai tuntutan pekerjaan bukan karena keinginan naluri sendiri.

Komunikasi *SBAR* yang efektif mempengaruhi beberapa faktor diantaranya kepribadian, persepsi, sikap, sistem nilai, bahasa pengetahuan, pengalaman dan kebutuhan atau motivasi (Ruky, 2018). Melihat permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk mengetahui Hubungan Motivasi Perawat Dengan implementasi *SBAR* Di Ruang Rawat Inap RSUD Arjawinangun.

## **1.2 RumusanMasalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah ada hubungan motivasi perawat dengan implementasi komunikasi *SBAR* (*Situation, Background, assessment, Recommendation*) di RSUD Arjawinangun ?” .

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengetahui hubungan motivasi perawat dengan implementasi komunikasi *SBAR* (*Situation, Background, assessment, Recommendation*) di RSUD Arjawinangun

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi motivasi perawat untuk melaksanakan komunikasi *SBAR* (*Situation, Background, assessment, Recommendation*) di RSUD Arjawinangun .
2. Mengidentifikasi implementasi komunikasi *SBAR* (*Situation, Background, assessment, Recommendation*) oleh perawat di RSUD Arjawinangun .
3. Menganalisa hubungan motivasi dengan implementasi komunikasi *SBAR* (*Situation, Background, assessment, Recommendation*) oleh perawat di RSUD Arjawinangun

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian hubungan motivasi perawat dengan implementasi komunikasi *SBAR* (*Situation, Background, assessment, Recommendation*) di RSUD Arjawinangun dapat menjadi hasil referensi ilmiah bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian sejenis.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

##### **1.4.2.1 Bagi Instansi RSUD Arjawinangun**

Bagi instansi rumah sakit diharapkan penelitian ini dapat memberikan saran atau masukan kepada rumah sakit guna meningkatkan motivasi perawat untuk mengimplementasikan komunikasi *SBAR* di instansi rawat inap RSUD Arjawinangun

##### **1.4.2.2 Bagi Institusi ITEKES Mahardika Cirebon**

Bagi institusi ITEKES Mahardika Cirebon hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu

pengetahuan dibidang Kesehatan khususnya tentang pendokumentasian implementasi komunikasi *SBAR*

### **1.5 Keaslian Penelitian**

Pencarian jurnal dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan kata kunci “motivasi perawat” ,“*SBAR*” atau “*situation, background, assessment dan recomendation*”, pada *database* Science Direct, Sage Journals, Media Neliti dan Google Scholar. Perbedaan yang dapat ditemukan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu jarang ditemukannya meneliti tentang motivasi perawat dengan implementasi komunikasi *SBAR* selain itu pada penelitian sebelumnya meneliti tentang motivasi perawat dengan sasaran keselamatan pasien dan komunikasi *SBAR* Perawat dengan keselamatan pasien.

#### **1.5.1 Sesrianty, Vera., Yessi Andriani., dan Aldo Maulana Putra (2023).**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sesrianty, Vera., Yessi Andriani., dan Aldo Maulana Putra (2023), dengan judul “Motivasi perawat berhubungan dengan komunikasi efektif dalam keselamatan pasien”. Jenis penelitian ini menggunakan menggunakan metode sampling yaitu total sampling dengan responden 37 orang. Penelitian ini dilakukan langsung dengan wawancara menggunakan instrumen berbentuk kuesioner dengan desain penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional. Hasil analisis Univariat didapatkan bahwa dari 37 perawat didapatkan perawat yang memiliki motivasi tinggi sebanyak 29 orang (78,4%), perawat yang melakukan komunikasi efektif sebanyak 19 orang (51,4%). Berdasarkan hasil analisa statistik didapatkan nilai p-Value = 0,013 yang berarti ada hubungan yang signifikan antara motivasi perawat dengan komunikasi efektif.

#### **1.5.2 Zulfia (2023)**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Zulfia (2023), dengan judul “Hubungan motivasi dengan pelaksanaan komunikasi *SBAR* pada perawat dalam melaksanakan handover di ruang rawat inap rumah sakit tk.

iii dr. Reksodiwiryo padang”. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan desain cross sectional study. Penelitian dilakukan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TK. III Dr. Reksodiwiryo Padang dari bulan Januari sampai Agustus 2023 pada Tanggal 03 Juli – 15 Juli 2023. Populasi adalah 30 orang Ketua Tim yang ada di ruang rawat inap Rumah Sakit TK. III Dr. Reksodiwiryo Padang dengan sampel yang diteliti berjumlah 30 orang, dengan teknik total sampling. Data dikumpulkan menggunakan lembar kuesioner motivasi dan lembar observasi Pelaksanaan Komunikasi *SBAR*. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat. Berdasarkan penelitian diketahui lebih dari separuh yaitu (63,3%) kategori observasi *SBAR* tidak efektif dan lebih dari separuh yaitu (53,3%) motivasi rendah. Berdasarkan hasil uji statistik, terdapat hubungan motivasi dengan pelaksanaan komunikasi *SBAR* pada perawat dalam melaksanakan handover, dengan nilai p-value 0,011 ( $p \leq 0,05$ ).

### **1.5.3 Widyastuti, Noorlita, dkk. (2023)**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Widyastuti, Noorlita, dkk. (2023) dengan judul “Gambaran motivasi Perawat tentang pelaksanaan komunikasi efektif *SBAR* dalam *handover*.” Metode penelitian yang digunakan adalah jenis kuantitatif dengan desain deskriptif 115 responden yang terdiri melibatkan dari Perawat Penanggung Jawab Asuhan (PPJA) dan perawat pelaksana yang diambil dengan teknik stratified random sampling. Data diambil dengan menggunakan instrumen berupa kuesioner kemudian data dianalisis menggunakan statistik deskriptif. Didapatkan hasil yaitu sebanyak 60 responden (52,2%) memiliki motivasi kerja yang rendah dengan parameter motivasi intrinsik sebanyak 59 responden (51,3%) dan motivasi ekstrinsik 61 responden (53,0%).