

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Keselamatan pasien merupakan komponen penting dalam meningkatkan kualitas dan mutu pelaksanaan layanan kesehatan. Di banyak penelitian diperoleh hasil bahwa kesalahan pada saat memberikan informasi tentang perawatan yang diperoleh pasien di rumah sakit berakibat meningkatnya angka kesakitan, kematian, serta meningkatkan anggaran yang harus dikeluarkan oleh rumah sakit. Penyampaian informasi tidak tepat yang dapat menimbulkan *medical error* sering terjadi saat pelaksanaan *handover*, yang dilakukan oleh dokter kepada perawat, atau sesama perawat di waktu pergantian jaga, saat dokter penanggung jawab turun jaga, atau saat pasien dipindahkan dari unit lain, maupun antar tempat pelayanan kesehatan (Manser, 2011).

Penelitian yang dilakukan Leonard, et.al (2004) dengan *Joint Commission* memperoleh hasil bahwa terdapat 2.455 kejadian sentinel terjadi pada rumah sakit di seluruh Amerika Serikat. Sebanyak 70% dari total kejadian sentinel terjadi karena kesalahan atau kegagalan dalam menyampaikan maupun menerima informasi, dan 75% mengakibatkan kematian. Hasil penelitian yang disampaikan oleh Sutcliffe menyebutkan bahwa kesalahan komunikasi mengakibatkan 98.000 kematian dan mengakibatkan kerugian mencapai 17 milyar dolar (Vardaman et al., 2011).

Komunikasi pada saat *handover* oleh perawat di RSUD Gunung Jati Cirebon berdasarkan penelitian Winani (2012) menunjukkan 55,7% dilaksanakan kurang baik. Hal ini terjadi karena tidak adanya standar pelaksanaan komunikasi efektif, sehingga mempengaruhi kualitas *handover* itu sendiri. Dampak yang

ditimbulkan adalah perawatan pasien menjadi tidak optimal, sehingga menyebabkan peningkatan lama rawat inap, yang menyebabkan kemungkinan terjadinya infeksi nosokomial pada pasien semakin tinggi.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Indonesia untuk menjaga kualitas layanan melalui kementerian kesehatan dengan mengeluarkan undang-undang tentang rumah sakit, salah satunya UU no 44 tahun Rumah Sakit, Pasal 43 ayat (1) mewajibkan Rumah Sakit menerapkan standar keselamatan pasien. Standar yang berfokus pasien dalam JCI disebutkan pada Sasaran Internasional Keselamatan Pasien (SIKP) nomor 2 yaitu meningkatkan komunikasi yang efektif (Frelita et al., 2011). Sedangkan di Indonesia sendiri komunikasi efektif ini juga diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1691/Menkes/Per/VIII/2011 tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit, Pasal 7 ayat (2) salah satunya menyebutkan bahwa komunikasi merupakan kunci bagi staf untuk mencapai keselamatan pasien.

Upaya yang dilakukan JCI untuk mengurangi dampak akibat penyampaian dan penerimaan informasi yang tidak tepat yaitu dengan memperkenalkan metode komunikasi efektif yang dapat digunakan dalam *handover*, dengan komunikasi terstruktur disebut SBAR (*Situation Background Assessment and Recommendation*). Penggunaan komunikasi dengan metode SBAR tidak hanya meningkatkan mutu pelayanan, tetapi juga dapat meningkatkan kualitas *handover* yang akan menekan angka *medical error* (Cynthia D. & Gayle, 2009).

Kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan layanan bermutu dan aman sudah semakin meningkat. Tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan berkualitas menjadikan fungsi pelayanan secara berkesinambungan perlu ditingkatkan untuk memberi kepuasan pasien. Salah satu upaya yang dapat

dilakukan adalah dengan membuat dan melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan kesehatan (Dharmadi, 2009).

Seluruh tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan di rumah sakit memiliki andil yang sama dalam memberikan pelayanan kesehatan aman dan berkualitas, termasuk para mahasiswa yang sedang melaksanakan praktik klinik kebidanan di rumah sakit. Hal ini dikarenakan mahasiswa juga harus mengikuti seluruh kegiatan perawatan pasien baik berupa tindakan langsung maupaun tidak langsung ke pasien dengan bimbingan tenaga kesehatan yang berada di lahan praktik. Kejadian *medical error* juga dimungkinkan dilakukan oleh mahasiswa yang sedang bertugas di suatu rumah sakit.

Seperti halnya di rumah sakit, data yang akurat tentang laporan KTD dan KNC yang dilakukan oleh mahasiswa kebidanan pada saat praktik klinik kebidanan belum ada secara terperinci. Berdasar laporan pelaksanaan praktik klinik kebidanan pada tahun 2014 yang disusun oleh dari Tim Praktik Klinik Kebidanan Podi Kebidanan Jenjang D III STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta terdapat kejadian *medical error* dilakukan oleh mahasiswa saat melaksanakan praktik klinik kebidanan di RS 'Aisyiyah Muntilan berupa salah pemberian obat oral dan injeksi, nyaris salah memberikan bayi, salah dosis cairan infus, dan salah memberikan diet pada pasien. Kesalahan tersebut disebabkan oleh kegagalan komunikasi yang dilakukan antara mahasiswa dengan tenaga kesehatan yang bertugas di rumah sakit.

Sangatlah penting bagi mahasiswa untuk dapat menerapkan komunikasi efektif dalam memberikan pelayanan kesehatan. Penerapan komunikasi efektif oleh mahasiswa akan dapat menurunkan kejadian *medical error* pada saat praktik klinik kebidanan dan menyiapkan tenaga kesehatan yang kompeten. Oleh sebab itu

dibutuhkan strategi pembelajaran yang dapat membantu mahasiswa memiliki gambaran tentang komunikasi efektif secara terstruktur dan sistematis.

Metode yang banyak digunakan oleh institusi pendidikan kesehatan antara lain *problem base learning* (PBL), karena pada metode ini mahasiswa diberikan kesempatan belajar berdasarkan pengalaman yang menggambarkan situasi kehidupan nyata. Metode PBL digunakan untuk melatih calon tenaga kesehatan dalam menyelesaikan masalah kesehatan dan menganalisa kebutuhan pasien, dengan menerapkan pengetahuan, yang kemudian dapat diterapkan saat bertemu dengan kasus nyata pada waktu bekerja nantinya. Proses pembelajaran yang tepat akan meningkatkan motivasi, kreativitas, dan pemahaman mahasiswa terhadap materi pembelajaran yang diperoleh, sehingga dapat meningkatkan pengetahuan dan kompetensinya (Chan, 2012).

Pendekatan pembelajaran yang komprehensif, aktif, dan melibatkan semua indera, dapat meningkatkan pemikiran yang kritis pada mahasiswa. Sebagai metode pembelajaran aktif, simulasi merupakan strategi yang efektif untuk memfasilitasi dan meningkatkan kemampuan berpikir kritis, kemudian memungkinkan mahasiswa untuk mentransfer dan menerapkan pengetahuan mereka dalam konteks klinis (Ertmer, et.al., 2010) Bentuk simulasi yang sering digunakan salah satunya menggunakan model pembelajaran berupa *role-play*.

Berdasar studi pendahuluan pada tanggal 3 Juni 2015 di STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta, pembelajaran untuk menggunakan komunikasi efektif sudah diberikan, termasuk dalam pemberian asuhan kebidanan pada ibu nifas, akan tetapi komunikasi efektif yang diajarkan belum terstandar dan terukur. Pengenalan komunikasi efektif dengan metode SBAR sudah diberikan hanya di mata kuliah Asuhan Neonatus, Bayi Baru Lahir, dan Balita dalam bentuk teori. Hal ini menjadi

ketertarikan tersendiri bagi peneliti untuk melakukan penelitian tentang penerapan komunikasi efektif dalam bentuk SBAR secara langsung dilahan.

Rumah Sakit ‘Aisyiyah Muntilan merupakan salah satu tempat yang digunakan untuk praktik klinik kebidanan oleh mahasiswa, dimana mahasiswa diberikan kesempatan untuk menerapkan keilmuan yang diperoleh di pendidikan, dan di rumah sakit tersebut mahasiswa belum diajarkan menggunakan komunikasi efektif secara terstandar, termasuk pada saat *handover*.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Bagaimana pengaruh *role-play* metode SBAR terhadap *skill* komunikasi *handover* oleh mahasiswa kebidanan di bangsal nifas RS ‘Aisyiyah Muntilan?

## **C. TUJUAN**

### **1. Tujuan Umum**

Mengetahui pengaruh *role-play* metode SBAR terhadap *skill* komunikasi *handover* oleh mahasiswa kebidanan di bangsal nifas RS ‘Aisyiyah Muntilan.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui *skill* komunikasi *handover* oleh mahasiswa kebidanan sebelum diberikan *role-play* komunikasi dengan metode SBAR.
- b. Mengetahui *skill* komunikasi *handover* oleh mahasiswa kebidanan sesudah diberikan *role-play* komunikasi dengan metode SBAR.
- c. Mengetahui pengaruh *role-play handover* oleh mahasiswa kebidanan terhadap *skill* komunikasi metode SBAR.

## **D. MANFAAT**

1. Aspek Teoritis

- a. Dapat memberikan tambahan bukti ilmiah dalam topik komunikasi efektif pada pemberian asuhan kebidanan ibu nifas.
- b. Memberi masukan dalam metode komunikasi efektif pada asuhan kebidanan.

## 2. Aspek Praktis

- a. Dapat meningkatkan kemampuan komunikasi efektif pada mahasiswa dalam memberikan asuhan kebidanan.
- b. Dapat menghindari terjadinya kesalahan komunikasi dalam memberikan asuhan kebidanan.