

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan di rumah sakit, karena itu tujuan pelayanan perawatan merupakan bagian dari tujuan utama rumah sakit. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan melakukan komunikasi mengenai rencana, target, dan evaluasi pelayanan kesehatan baik antar profesi maupun dalam profesi keperawatan itu sendiri. Komunikasi yang digunakan dalam mewujudkan pelayanan tersebut haruslah komunikasi yang efektif, sehingga diperlukan pendekatan sistematis untuk mencapai komunikasi yang diharapkan.

Menurut hasil penelitian Catherine (2008) di Denver Health Medical Center Kegagalan komunikasi perawat dalam melakukan overan antar shift 30% disebabkan karena kegagalan komunikasi secara langsung. Hal ini menyebabkan tujuan komunikasi yang diharapkan tidak tercapai. Karena timbang terima / operan merupakan sarana komunikasi perawat dalam menyampaikan dan menerima informasi secara singkat, jelas, dan lengkap tentang tindakan yang sudah dilakukan dan yang belum dilakukan perawat serta perkembangan kesehatan pasien.

Timbang terima (operan) merupakan teknik atau cara untuk menyampaikan dan menerima sesuatu (laporan) yang berkaitan dengan keadaan pasien. Operan pasien

harus dilakukan seefektif mungkin dengan menjelaskan secara singkat, jelas, dan lengkap tentang tindakan mandiri perawat, tindakan kolaboratif, yang sudah dilakukan / belum, dan perkembangan pasien saat itu. Informasi yang disampaikan harus akurat sehingga berkesinambungan asuhan keperawatan dapat berjalan dengan sempurna. Operan dilakukan oleh perawat primer keperawatan kepada perawat primer (penanggung jawab) dinas sore atau dinas malam secara tertulis dan lisan (Nursalam, 2014)

Menurut Ardoin, K.B, dan Broussard, L (2011) bahwa standar komunikasi operan untuk mengurangi kesalahan dan meningkatkan keselamatan pasien adalah metode SBAR. SBAR (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*) adalah alat komunikasi dalam melakukan identifikasi terhadap pasien sehingga mampu meningkatkan kemampuan komunikasi antara perawat dan dokter, maupun antara perawat dengan perawat.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yusri (2015) tentang” Hubungan Penggunaan Komunikasi SBAR dengan Pelaksanaan Timbang Terima Perawat di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang”didapatkan bahwa Adanya hubungan antara penggunaan komunikasi SBAR dengan pelaksanaan timbang terima perawat di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang dengan hasil *p value* 0.000 dan tingkat keeratan hubungan kuat ( $r = 0.646$ ). Ini memperlihatkan bahwa penggunaan teknik komunikasi yang baik pada saat pelaksanaan timbang terima merupakan hal penting dalam peningkatan keselamatan pasien.

Operan juga berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat. Wibowo (2012), mendeskripsikan kepuasan kerja sebagai sikap positif atau negatif yang dilakukan individual terhadap pekerjaan mereka. Sementara itu, menyatakan kepuasan kerja sebagai pemikiran, perasaan, dan kecenderungan tindakan seseorang, yang merupakan sikap seseorang terhadap pekerjaan. Kepuasan kerja sebagai sikap yang dimiliki pekerja tentang pekerjaan mereka. Hal tersebut merupakan hasil dari persepsi mereka tentang pekerjaan. Kepuasan kerja merupakan respon *affective* atau emosional terhadap berbagai segi pekerjaan seseorang.

Kepuasan kerja perawat dipengaruhi oleh beberapa faktor menurut Saleh (2012), yaitu faktor intrinsik dan ekstrinsik yang berkaitan dengan kepuasan kerja seseorang, yaitu: (1) Faktor intrinsik adalah faktor yang berasal dari dalam diri perawat. (2) Faktor ekstrinsik menyangkut hal-hal diluar diri perawat, antara lain kondisi fisik dan lingkungan kerja, interaksi dengan perawat lain, sistem penggajian dan sebagainya. Kepuasan kerja seorang perawat berpengaruh juga pada pemberian asuhan keperawatan.

Diprovinsi Gorontalo terdapat beberapa rumah sakit yang masih berakreditasi D yaitu RSUD Hasri Ainun Habibi dan RSUD Otanaha Kota Gorontalo. Dari kedua rumah sakit ini ada yang telah menggunakan komunikasi SBAR dan adapula yang tidak menggunakan timbang terima dengan menggunakan komunikasi SBAR. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi awal di RSUD Otanaha pada tanggal 24 Januari 2017 di dapatkan bahwa ketika melakukan Overan perawat yang sudah menggunakan metode SBAR mereka merasakan kemudahan dalam pemberian

pelayanan asuhan keperawatan dan terstruktur serta terarah sehingga perawat harus menggunakan prinsip TBaK yaitu Tulis Baca Kembali, artinya setiap pelaksanaan dalam asuhan keperawatan perawat harus memvalidasi setiap apa yang dilakukan hal ini menurut perawat menimbulkan rasa profesionalisme pada dalam diri perawat karena menurut mereka rumah sakit sementara gencar-gencarnya dalam hal keselamatan pasien sehingga mereka harus lebih hati-hati setiap apa yang dikerjakan hal inilah yang membuat mereka puas terhadap setiap pelaksanaan tindakan keperawatan sedangkan di RSUD Ainun Habibie dalam pelaksanaan belum menggunakan metode SBAR pada saat melakukan timbang terima, mereka mengatakan bahwa pada saat menerima operan dari shift sebelumnya hanya berdasarkan pada apa yang disampaikan oleh shift sebelumnya dengan format SOAP sehingga perawat melakukan overan adakalanya berada di dalam ruangan dan tidak di depan pasien,. Perawat lebih mengedepankan terhadap tindakan invasif dalam hal ini perencanaan tindakan keperawatan.

Berdasarkan latar belakang di atas yang di dukung data hasil penelitian sebelumnya serta hasil observasi peneliti, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Tingkat Kepuasan kerja perawat yang melakukan timbang terima dengan metode SBAR dan yang tidak menggunakan metode SBAR (SOAP) di RSUD Ainun Habibie dan RSUD Otanaha Kota Gorontalo.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

1. Menurut hasil penelitian Catherine (2008) di Denver Health Medical Center Kegagalan komunikasi perawat dalam melakukan operan antar shift 30% disebabkan karena kegagalan komunikasi secara langsung.
2. Hasil wawancara dan observasi awal di RSUD Otanaha bahwa di dapatkan ketika melakukan timbang terima perawat yang sudah menggunakan metode SBAR mereka merasakan kemudahan dalam pemberian pelayanan asuhan keperawatan dan terstruktur sedangkan di RSUD Ainun Habibie dalam pelaksanaan belum menggunakan metode SBAR pada saat melakukan Overan, mereka mengatakan bahwa pada saat menerima operan dari shift sebelumnya hanya berdasarkan pada apa yang disampaikan oleh shift sebelumnya.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang dapat di ambil dari latar belakang di atas adalah “Bagaimanakah Kepuasan kerja perawat yang melakukan timbang terima dengan metode SBAR dan yang tidak menggunakan metode SBAR (SOAP) di RSUD Ainun Habibie dan RSUD Otanaha Kota Gorontalo.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Umum**

Untuk mengidentifikasi kepuasan kerja perawat yang melakukan timbang terima dengan metode SBAR dan yang tidak melakukan timbang terima dengan metode SBAR di rumah sakit Provinsi Gorontalo.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis khususnya tambahan ilmu bagi dunia kesehatan.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

#### 1. Bagi Institusi

- 1) Menambah referensi baru tentang hubungan timbang terima dengan keselamatan pasien dengan menggunakan metode SBAR
- 2) Dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya tentang identifikasi kepuasan kerja perawat yang melakukan timbang terima dengan metode SBAR dan yang tidak melakukan timbang terima dengan metode SBAR di rumah sakit Provinsi Gorontalo.

#### 2. Bagi Pelayanan Kesehatan

- 1) Dapat menambah referensi pelayanan kesehatan tentang kepuasan kerja perawat yang melakukan timbang terima dengan metode SBAR dan yang

tidak melakukan timbang terima dengan metode SBAR di rumah sakit Provinsi Gorontalo.

2) Dapat memberikan referensi dalam peningkatan pelayanan kesehatan, khususnya dalam bidang keperawatan.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat menjadi bahan referensi untuk meneliti lebih lanjut tentang identifikasi kepuasan kerja perawat yang melakukan timbang terima dengan metode SBAR dan yang tidak melakukan timbang terima dengan metode SBAR di rumah sakit Provinsi Gorontalo.