

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan menurut Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009 adalah kesejahteraan jasmani, mental, spiritual, dan sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif baik dalam bidang sosial maupun ekonomi. Tujuan pelayanan kesehatan adalah memberikan perlindungan masyarakat, menumbuhkan rasa urgensi dan kesadaran diri mengenai masalah kesehatan, serta meningkatkan taraf pelayanan kesehatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna fasilitas pelayanan Kesehatan. Fasilitas pelayanan kesehatan yang disusun menurut wilayah dan waktu yang digunakan untuk menyelenggarakan berbagai jenis layanan kesehatan, seperti promosi, pencegahan, pengobatan, dan rehabilitasi yang dilakukan oleh puskesmas daerah, puskesmas umum, atau satuan kerja pemerintah daerah. Untuk mencapai tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, komunikasi sangat penting ketika memulai pelayanan kesehatan. Komunikasi merupakan sarana yang menghubungkan manusia satu sama lain sebagai makhluk sosial. Mulyana (2018) menyatakan bahwa komunikasi merupakan suatu hal yang penting aspek kehidupan manusia, mirip dengan pernapasan. Menurut teori biologi yang itu diuraikan dalam Alfarizi & Nuryana (2019), ada dua alasan mengapa komunikasi penting dalam kehidupan manusia: pertama, komunikasi membantu kita menjaga kesejahteraan fisik dan mental, dan kedua, membantu kita beradaptasi dengan lingkungan.

komunikasi di lapangan yang efektif pelayanan kesehatan didefinisikan sebagai komunikasi yang berhasil mencapai tujuan, seperti dipahami, diterima, yang dihormati saat mengambil keputusan atau mengambil tindakan, berhasil mencapai tujuan, seperti dipahami, diterima, dan dihormati saat membuat keputusan atau mengambil tindakan. komunikasi efektif untuk memenuhi standar pelayanan pasien sebagaimana tercantum dalam Permenkes No. 11 Tahun 2017 komunikasi adalah sebuah

kemampuan mendasar, kemampuan yang membutuhkan yang perlu didampingi oleh perawat untuk meningkatkan pelayanan pasien atau meningkatkan kesediaan pasien untuk mematuhi pelayanan kesehatan, khususnya untuk bahan baku inap. Untuk didampingi oleh perawat untuk meningkatkan perawatan pasien atau meningkatkan kesediaan pasien untuk patuh pelayanan kesehatan, khususnya untuk bahan baku inap. Cara metode perawatan pasien dapat efektif apabila dilakukan oleh pemberi pelayanan secara tepat waktu, tenang, pengertian, lemah lembut dapat, dan penuh perhatian.

Menurut Permanente, petugas kesehatan menggunakan metode SBAR saat menyampaikan kondisi pasien. Metode SBAR adalah metode komunikasi yang dilakukan untuk memfasilitasi interaksi antar penyedia layanan kesehatan dalam menilai kondisi pasien. Dalam SBAR, situasi (S) mencakup informasi tentang identitas pasien, masalah saat ini, dan hasil diagnosa medis; latar belakang (B) menunjukkan riwayat penyakit pasien atau situasi yang mendukung masalah atau situasi saat ini; evaluasi (A) mencakup kesimpulan tentang masalah yang sedang terjadi pada pasien berdasarkan analisis situasi dan latar belakang; dan rekomendasi (R) mencakup rencana atau rekomendasi tindakan yang akan dilakukan untuk mengatasi masalah yang sedang terjadi pada pasien.

Menurut Vardaman (2012) menyatakan bahwa sistem komunikasi SBAR yang efektif dapat membantu kualitas standar komunikasi antara petugas pendaftaran, perawat, dan dokter. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi SBAR dapat membantu perawat membuat keputusan dengan cepat. Untuk meningkatkan kemampuan berpikir kritis dan mengefisienkan waktu. Hasil Penelitian oleh Ana Fadilah dan Wahyu Yusianto (2016) di Rumah Sakit Siti Khodijah dalam Tatiwakeng (2021) menemukan bahwa menerapkan keamanan pasien sebelum serah terima dengan menggunakan komunikasi metode SBAR menunjukkan 17 responden (56,7%) dengan kategori baik dan 13 responden (43,3%) dengan kategori cukup. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan komunikasi metode SBAR yang dilakukan perawat pelaksanaan setelah

serah terima menggunakan metode komunikasi SBAR menunjukkan hasil sebanyak 30 responden (100%), yang menunjukkan bahwa penerapan komunikasi SBAR memiliki dampak yang signifikan terhadap *patient safety*.

Berdasarkan hasil Studi pendahuluan di Rumah Sakit Syifa umum Medina yang dilakukan pada tanggal 26 Januari 2024, didapatkan bahwa Rumah Sakit Syifa Medina telah menggunakan komunikasi metode SBAR di seluruh instalasi pelayanan sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Tinjauan pelaksanaan komunikasi metode SBAR saat pendaftaran rawat inap di rumah sakit syifa medina”. Peneliti berharap setelah dilakukan penelitian ini komunikasi metode SBAR dapat meningkatkan komunikasi antara petugas Kesehatan dan meningkatkan keselamatan pasien.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dalam latar belakang di atas, peneliti dapat memunculkan masalah, yakni “Tinjauan pelaksanaan komunikasi metode SBAR saat pendaftaran rawat inap di rumah sakit syifa medina”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui Gambaran pelaksanaan komunikasi metode SBAR saat pendaftaran rawat inap di Rumah Sakit Syifa Medina

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui pelaksanaan komunikasi metode SBAR di pendaftaran rawat inap Rumah Sakit Syifa Medina dari aspek *Situation*.
- b. Mengetahui pelaksanaan komunikasi metode SBAR di pendaftaran rawat inap Rumah Sakit Syifa Medina dari aspek *Background*.
- c. Mengetahui pelaksanaan komunikasi metode SBAR di pendaftaran rawat inap Rumah Sakit Syifa Medina dari aspek *Assesment*.
- d. Mengetahui pelaksanaan komunikasi Metode SBAR di pendaftaran rawat inap Rumah Sakit Syifa Medina dari aspek *Recommendation*.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

Meningkatkan pemahaman dan pengetahuan serta menerapkan teori yang dipelajari selama kuliah dengan membandingkannya dengan situasi di lapangan.

2. Bagi Rumah sakit

Informasi ini memberikan gambaran kepada pihak rumah sakit dan dapat dijadikan sebagai masukan sebagai upaya perbaikan dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Karya Tulis Ilmiah dalam penelitian ini sebagai tambahan pengembangan ilmu pengetahuan tentang komunikasi efektif di pelayanan kesehatan bagi jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (RMIK) khususnya pada mata kuliah komunikasi efektif.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Judul Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1	Optimalisasi Pelaksanaan Metode SBAR dalam Meningkatkan Komunikasi Efektif Di Ruang P RS X Jakarta (Sarwili et al., 2021)	Jurnal ini didasarkan pada analisis peran dan fungsi manajemen keperawatan sedangkan penelitian akan dilakukan didasarkan pada cara komunikasi petugas pendaftaran	Membahas penggunaan metode komunikasi efektif SBAR Menggunakan metode pengumpulan data dengan wawancara

No	Judul Penelitian	Perbedaan	Persamaan
		rawat inap dengan perawat. Desain penelitian menggunakan analisis tulang ikan atau <i>fish bone</i>	
2	Hubungan penggunaan metode komunikasi efektif sbar dengan pelaksanaan timbang terima (<i>handover</i>) <i>systematic review</i> (Tatiwakeng et al., 2021)	Desain penelitian sebelumnya menggunakan <i>Systematic Review</i> sedangkan penelitian ini menggunakan desain penelitian Kualitatif dengan pendekatan Fenomenologi. Penelitian sebelumnya berada di unit ruang perawatan sedangkan penelitian yang akan dilakukan di unit pendaftaran Rawat Inap.	Membahas pelaksanaan metode komunikasi efektif SBAR di Rumah sakit

No	Judul Penelitian	Perbedaan	Persamaan
3	Pengaruh metode komunikasi efektif sbar terhadap Efektifitas pelaksanaan timbang terima pasien Di ruang griyatama rsud Tabanan (Suardana et al., 2018)	Jenis penelitian sebelumnya menggunakan metode <i>quasi eksperimen</i> sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode kualitatif	Membahas pelaksanaan metode komunikasi efektif SBAR di Rumah sakit Pengumpulan data langsung dari responden atau informan.