

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Instalasi gawat darurat (IGD) menjadi salah satu instalasi di rumah sakit yang paling sibuk, karena pada unit ini sebagai unit pertama yang menangani pasien dalam kondisi gawat ataupun darurat. Pelayanan di Instalasi gawat darurat (IGD) sering mengalami penumpukan pasien karena terbatasnya *bed* tempat tidur yang disediakan. Pasien yang sudah dilakukan tindakan dan memerlukan penanganan lanjutan maka perlu dilakukan pemindahan atau transfer pasien ke ruang rawat inap.

Transfer pasien menjadi salah satu kegiatan di pelayanan di fasilitas dengan cara melakukan tindakan perpindahan pasien dari satu tempat ke tempat yang lain. Transfer pasien sering kali menjadi kegiatan rutin yang dilakukan dalam pelayanan di fasilitas kesehatan. Tatalaksana transfer pasien menjadi bentuk pelayanan keperawatan yang berkaitan dengan keselamatan pasien, untuk itu perlu adanya perhatian dalam pelaksanaan kegiatan transfer pasien.

Prinsip melakukan transfer pasien yakni memastikan keselamatan dan keamanan saat menjalani transfer. Transfer hanya boleh dilakukan oleh staf medis dan keperawatan yang kompeten dan terlatih. Kemampuan dan pengetahuan mengenai proses transfer harus diperhatikan. Proses transfer seperti pra transfer, peralatan transfer dan komunikasi saat transfer menjadi hal yang utama yang harus diperhatikan.

Kegiatan transfer ini bertujuan untuk melakukan perpindahan agar mendapatkan perawatan yang lebih lanjut (Astuti, 2022). Pelaksanaan pemindahan pasien di rumah sakit dimulai dari awal dengan melakukan penjelasan pada pasien dan keluarga mengenai keputusan sampai memindahkan pasien dari brankar, selanjutnya mengantar keruangan yang dituju dan menyampaikan identifikasi pasien yang akan di serah terima pada perawat yang menerima pasien.

Dampak yang bisa terjadi jika transfer tidak sesuai dengan prosedur dapat mengakibatkan peningkatan komplikasi yang mengancam jiwa. Persiapan alat dan kebutuhan sebelum transfer yang belum memadai dapat menyebabkan insiden, hal yang bisa terjadi seperti pasien jatuh dari tempat tidur. Selain itu instrumen yang tidak lengkap, keterbatasan sumber daya

yang kurang kompeten, komunikasi pengirim dan penerima yang kurang baik dapat mengakibatkan masalah dalam transfer pasien (Febri, 2020).

Komunikasi efektif dalam proses transfer menjadi penting dalam menentukan keberhasilan memberikan asuhan keperawatan (Damanik, 2019). Komunikasi yang tidak efektif menimbulkan kesalahpahaman pelaporan kondisi pasien yang berdampak pada keselamatan pasien saat diberikan tindakan, untuk itu komunikasi SBAR dapat diterapkan dalam kegiatan transfer pasien (Arianti, 2017). Menurut (Arianti, 2017) komunikasi SBAR mencakup *Situation* (kondisi terkini yang terjadi pada pasien), *Background* (info penting yang berhubungan dengan pasien terkini), *Assessment* (hasil pengkajian dari kondisi pasien saat ini), dan *Recommendation* (apakah ada advis terkini).

Komunikasi SBAR (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*) adalah kerangka teknik komunikasi untuk petugas kesehatan dalam menyampaikan kondisi pasien (Nainggolan, 2021). Komunikasi yang efektif sangat diperlukan dalam proses pelayanan kesehatan. Komunikasi SBAR bisa menjadi acuan dalam pelaporan kondisi pasien saat transfer pasien dan menyediakan kerangka kerja untuk

komunikasi antara tim kesehatan tentang kondisi pasien dan dapat meningkatkan keselamatan pasien.

Prosedur komunikasi SBAR saat transfer pasien meliputi pra transfer dengan pengkajian, menyiapkan transport (tempat tidur dan peralatan medis), memakai SPO *checklist* transfer pasien yang dilakukan oleh perawat, melaporkan kondisi pasien sebelum transfer via phone, melakukan proses transfer dengan memperhatikan kondisi pasien secara menyeluruh dan saat transfer memakai komunikasi SBAR secara langsung untuk memvalidasi keadaan pasien (Kombih, 2018). Penggunaan komunikasi SBAR sangat membantu dalam perawat dalam kinerjanya, untuk itu pelaksanaan komunikasi SBAR ini sering dikaitkan dengan kepuasan kerja (Astuti, 2022).

Kepuasan kerja merupakan evaluasi yang menggambarkan atas perasaan seseorang dengan sikap senang atau tidak, puas atau tidak dalam bekerja (Hepiarti, 2018). Kepuasan kerja perawat akan menjadikan komunikasi yang baik dan tepat waktu, akurat, lengkap, jelas, dan dipahami oleh penerima mengurangi kesalahan dan meningkatkan keselamatan pasien sehingga kepuasan kerja dapat menghasilkan komunikasi efektif bagi

perawat agar dapat menyelamatkan pasien dan juga memberikan asuhan keperawatan pada pasien sesuai kebutuhannya dan keluhannya (Muslihah, 2022). Kepuasan kerja secara positif dan signifikan memediasi pengaruh Komunikasi terhadap kinerja karyawan, semakin puas karyawan akan makin menunjukkan kinerja yang baik guna menciptakan hasil kerja yang efektif dan efisien (Hermawan & Suwandana, 2019).

Pada penelitian yang dilakukan Syafrizab (2021) menyatakan jika ada hubungan kepuasan kerja dengan kinerja perawat dengan p value $0,000 < 0,05$, dimana kinerja yang baik mempengaruhi peningkatan efisiensi, efektivitas, atau kualitas yang lebih tinggi dari penyelesaian serangkaian tugas yang diberikan kepada seorang karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan dan kepuasan karyawan adalah diakui sebagai salah satu pendorong terpenting kualitas layanan, produktivitas, dan loyalitas karyawan. Hasil penelitian (Pongton, P., & Suntrayuth, 2019) menyatakan jika kepuasan komunikasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja dan kepuasan kerja berdampak pada keterlibatan karyawan dan kinerja dan keterlibatan memiliki dampak positif pada kinerja pekerjaan. Hasil lain

yang didapat pada penelitian (Purwati, 2020) menyatakan tidak ada korelasi kepuasan kerja terhadap kinerja dengan nilai *p value* 0,158.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan April 2023 dengan metode wawancara didapatkan tiga orang menyatakan karena kesibukan di IGD komunikasi SBAR secara langsung jarang dilakukan dan hanya dilakukan via phone. Pada proses transfer pasien sering dilakukan oleh portir yang sudah memiliki kemampuan *basic life support* (BLS) dimana portir melakukan transfer secara mandiri pada pasien derajat 0 dan derajat level 1. Selain itu didapatkan sudah ada SOP transfer pasien, namun tidak ada form komunikasi SBAR.

Data lain yang didapat dengan metode wawancara pada enam perawat didapatkan pendapat perawat mengenai kepuasan kerja yang kurang dengan mengatakan dua perawat merasa tidak dihargai oleh rekan kerja, satu merasa rekomendasi tindakan yang diberikan dokter tidak jelas, hal tersebut menyebabkan satu perawat memiliki komunikasi SBAR yang kurang saat melakukan transfer pasien dan dua perawat sudah melakukan transfer pasien dengan benar. Selain itu dua perawat lain mempunyai pendapat selama bekerja di Ruang IGD mengatakan kepuasan kerja tinggi

karena dirinya merasa atasan menyukainya dan rekan kerjanya menyenangkan, namun perawat tersebut memiliki komunikasi yang kurang, dan satu perawat lagi mengatakan kepuasan kerja di IGD cukup lumayan dan perawat tersebut memiliki komunikasi SBAR yang baik dalam saat melakukan transfer pasien. Hasil studi pendahuluan terlihat jika adanya kesenjangan antara kepuasan perawat dengan komunikasi SBAR, selain itu *form* komunikasi SBAR khusus transfer belum ada di IGD hal ini memungkinkan kurang optimalnya pelaksanaan komunikasi SBAR.

Kebijakan SK (Surat Keputusan) direktur RSUD dr. Gondo Suwarno mengenai prosedur transfer atau SOP dari transfer yakni dengan menyiapkan rekam medis, hasil pemeriksaan penunjang, formulir transfer internal dan peralatan medis selama transfer serta obat-obatan, selanjutnya dalam melaksanaannya mengucapkan salam, menginformasikan kepada pasien dan keluarga tentang rencana transfer yang akan dilakukan, melakukan koordinasi dengan perawat dengan mengkomunikasikan identitas pasien, diagnosa dan riwayat penyakit, keadaan umum, dokter merawat dan alasan pasien dipindahkan dan selanjutnya pada serah terima dengan perawat unit yang dituju, hal yang diserahterimakan yakni identitas

pasien, dokter merawat, diagnosa media dan riwayat penyakit, keadaan umum, tanda vital, terapi obat, pemeriksaan penunjang, alergi obat, rencana tindakan, status rekam medis, daftar barang pasien.

Dari uraian diatas peneliti tertarik untuk meneliti “Hubungan kepuasan kerja dengan pelaksanaan Komunikasi SBAR pada tindakan transfer pasien di Ruang IGD RSUD dr. Gondo Suwarno”.

B. Rumusan Masalah

Kepuasan kerja adalah bagaimana seorang karyawan menyukai pekerjaan mereka. Kepuasan kerja seringkali dikaitkan dengan pekerjaan dan tanggung jawab, dalam hal ini tanggung jawab perawat dalam melakukan prinsip keselamatan pasien melalui pelaksanaan komunikasi SBAR. Perawat yang bekerja sesuai standar operasional dan tidak melakukan kesalahan saat bekerja tentunya meningkatkan rasa kepuasan dalam bekerja, karena kepuasan dapat dirasakan seseorang jika bisa melaksanakan pekerjaan sesuai dengan ketentuan. Berdasarkan latar belakang diatas peneliti merumuskan masalah penelitian yakni “ apakah ada Hubungan kepuasan kerja dengan pelaksanaan Komunikasi SBAR pada tindakan transfer pasien di Ruang IGD RSUD dr. Gondo Suwarno?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Mengetahui Hubungan kepuasan kerja dengan pelaksanaan Komunikasi SBAR pada tindakan transfer pasien di Ruang IGD RSUD dr. Gondo Suwarno.

2. Tujuan khusus

- a. Menggambarkan kepuasan kerja di Ruang IGD RSUD dr. Gondo Suwarno.
- b. Menggambarkan pelaksanaan Komunikasi SBAR pada tindakan transfer pasien di Ruang IGD RSUD dr. Gondo Suwarno.
- c. Menganalisa Hubungan kepuasan kerja dengan pelaksanaan Komunikasi SBAR pada tindakan transfer pasien di Ruang IGD RSUD dr. Gondo Suwarno.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sarana referensi dalam mengembangkan teori mengenai komunikasi SBAR di rumah sakit.

2. Manfaat praktis

a. Bagi perawat

Perawat mendapatkan informasi dan pengetahuan terkait dengan komunikasi efektif dan kepuasan kerja.

b. Bagi institusi kesehatan

Institusi kesehatan mendapatkan data mengenai masalah yang dihadapi di rumah sakit yang nantinya dapat dijadikan masukan untuk mengelola kembali permasalahan tersebut.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Menginspirasi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian terkait dengan komunikasi SBAR.