

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit sebagai lembaga penyedia kesehatan harus senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas baik kepada pelanggan eksternal (pasien), maupun pelanggan internal (perawat). Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan adalah dengan meningkatkan kepuasan kerja perawat. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, yang terlihat dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan lingkungan kerjanya. Peningkatan kepuasan kerja pada karyawan tentu berdampak positif pada kinerja karyawan. Ketika perawat merasa puas pada pekerjaannya, mereka cenderung lebih senang menjalankan tugas keperawatan sehingga kualitas layanan keperawatan akan meningkat dengan sendirinya (Asikin, 2019).

Perawat yang merasa tidak puas dengan pekerjaannya terkadang sulit mencapai kematangan psikologis dan cenderung merasa terbebani. Meskipun metode SBAR telah diterapkan di banyak rumah sakit, namun masih ditemukan berbagai kendala yang dapat menghambat efektivitasnya. Salah satu kendala utama adalah komunikasi yang kurang tepat dan tidak sesuai dengan standar prosedur operasional (SOP). Hal ini dapat dilihat dari kurangnya waktu yang diberikan untuk konfirmasi pesan, interupsi, dan penyelaan pembicaraan. Kesenjangan komunikasi ini dapat berakibat serius, seperti kesalahan dalam tindakan keperawatan yang berdampak negatif pada pasien.

Berdasarkan gedif et al (2018) Sejumlah 416 perawat di Ethiopia memperlihatkan bahwa kepuasan kerjanya hanya sebesar 54%. Sedangkan kepuasan kerja di India sebesar 60% dan di China sebesar 58% (Meng et al., 2019). hasil penelitian Rahmaniah dkk. (2020) menyebutkan bahwa nilai rata-rata kepuasan kerja perawat di Instalasi

Rawat Inap RSD Idaman Kota Banjarbaru sebesar 61,97. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan perawat di rumah sakit tersebut masih belum mencapai standar kepuasan perawat yang ditetapkan dalam *Minnesota Satisfaction Questioner* (MSQ) yaitu sebesar 75,4. Penelitian Budhiana dkk. (2022) menyebutkan bahwa prevalensi 58,8% perawat di RSUD Al-Mulk Kota Sukabumi menyatakan cukup puas, dan sebanyak 17,6% menyatakan kurang puas. Prevalensi kepuasan perawat di RSUD Arosuka (Syafrizal dkk., 2021) menunjukkan sebesar 56,5% perawat merasa puas, 37,6% perawat merasa kurang puas, dan sebanyak 5,9% merasa tidak puas. Perawat merasa puas dengan kondisi kerja dan hubungan kerja, sedangkan perawat merasa tidak puas dengan gaji dan potensi promosi, penggunaan keterampilan dan kemampuan, dan aktivitas kerja (Syafrizal dkk., 2021). Pada penelitian Syafitri (2020) menunjukkan prevalensi kepuasan kerja perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Reksodiwiryo Padang mencapai 61%, yang terdiri dari promosi dan supervisi sebesar 71% dan penghargaan sebesar 70%. Tingkat kepuasan perawat yang rendah tidak hanya terjadi di Indonesia saja, namun juga berbagai negara.

Hasil observasi yang dilakukan di Rumah Sakit Islam Hasanah Muhammadiyah Mojokerto oleh peneliti menunjukkan bahwa Rumah Sakit Islam Hasanah Muhammadiyah Mojokerto telah menerapkan komunikasi efektif SBAR pada setiap kali proses handover. Namun, dalam pelaksanaannya terdapat beberapa kendala yang masih ditemukan, seperti petugas kurang menyediakan waktu untuk memberi kesempatan kepada penerima pesan dalam memberikan feedback (umpan balik) apakah pesan tersebut sudah diterima dengan baik. Kendala lainnya yaitu masih ditemukannya interupsi atau penyelaan dalam pembicaraan. Selain itu, beberapa tahapan dalam pelaksanaan komunikasi SBAR masih terlewatkan, seperti penyampaian nama dan nomor rekam medis pasien yang tidak disebutkan.

Berdasarkan wawancara pendahuluan dengan lima perawat rawat inap di RSI Hasanah Mojokerto, didapatkan hasil bahwa sebanyak 80% perawat pernah mengikuti pelatihan komunikasi SBAR, sedangkan sebanyak 20% perawat tidak pernah mengikuti pelatihan komunikasi SBAR. Dalam penerapannya, sebanyak 40% perawat jarang menyampaikan hari rawatan pasien (*situation*). Sebanyak 20% perawat jarang menyampaikan status eliminasi pasien dan hasil penelitian abnormal pasien (*assessment*). Sebanyak 20% perawat jarang menyampaikan edukasi kepada pasien atau keluarganya (*recommendation*). Dari kelima perawat tersebut juga didapatkan hasil bahwa seluruh perawat merasa puas/sangat puas saat melaksanakan komunikasi SBAR.

Rendahnya kepuasan pada perawat seringkali disebabkan oleh kurangnya komunikasi yang kurang efektif (Linda dkk., 2024). Perawat banyak mengalami kesulitan dalam menyampaikan informasi penting secara jelas dan cepat. Akibatnya, komunikasi tersebut menyebabkan terjadinya kesalahpahaman, penundaan dalam mengambil keputusan, dan stress pada perawat. Komunikasi yang tidak efektif pada perawat dapat memberikan dampak meningkatnya risiko insiden keselamatan pasien, menurunnya mutu asuhan keperawatan, menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit, dan menurunnya kepuasan perawat (Handayani, 2024).

Masalah kepuasan kerja perawat menjadi perhatian penting dalam menjaga kualitas pelayanan kesehatan. Perawat akan sering melamun, mengalami penurunan semangat kerja, mudah bosan dan lesu, kesulitan berkonsentrasi, memiliki emosi yang tidak stabil, sering absen, dan mengerjakan hal-hal yang tidak terkait dengan pekerjaannya (Fikri dkk., 2022). Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan perawat yaitu karakteristik individu (usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman), gaji, fasilitas, lingkungan kerja, dukungan, kesesuaian jenis pekerjaan, motivasi, dan *reward* (Rahmaniah

dkk., 2020). Kondisi- kondisi ini tidak hanya berdampak negatif pada perawat secara individu, tetapi juga pada kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Penurunan kinerja perawat dapat menyebabkan meningkatnya risiko kesalahan medis, menurunnya kepuasan pasien, serta memburuknya citra rumah sakit. Oleh karena itu, penting bagi manajemen rumah sakit untuk mengidentifikasi dan mengatasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan perawat (Fitriani, 2019).

Terdapat berbagai cara untuk mengoptimalkan kepuasan kerja perawat, salah satunya adalah dengan memperbaiki pola komunikasi. Kualitas komunikasi dalam organisasi dan persepsi terhadap kepuasan berkomunikasi sangat mempengaruhi kepuasan kerja di semua tingkat pekerjaan. Peningkatan komunikasi yang efektif dapat membantu mencapai kepuasan kerja perawat, salah satunya adalah komunikasi SBAR (Triarso dkk., 2023). Komunikasi SBAR (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*) adalah proses penyampaian informasi dengan menggunakan kerangka yang logis, sehingga informasi tersebut dapat disampaikan kepada orang lain dengan akurat (Oxyandi & Endayni, 2020).

Komunikasi SBAR merupakan salah satu komunikasi yang digunakan oleh para tenaga medis dalam melaporkan kondisi pasien kepada rekan kerjanya saat serah terima antar shif atau antar staf di daerah klinis yang berbeda (Lestari, 2021). Komunikasi SBAR melibatkan seluruh anggota tim kesehatan dalam memberikan masukan terkait situasi pasien, termasuk dalam memberikan rekomendasi, sehingga perawat memiliki kesempatan untuk berdiskusi dengan anggota tim kesehatan lainnya. Komunikasi SBAR dapat meningkatkan kepuasan kerja pada perawat (Handayani dkk., 2024). Struktur komunikasi SBAR yang jelas dan terorganisir, membuat perawat mampu menyampaikan informasi penting dengan lebih efektif, sehingga perawat akan merasa lebih percaya diri

dalam menjalankan tugasnya. Peningkatan kejelasan dalam komunikasi juga membuat perawat merasa lebih dihargai dan diakui atas kontribusi mereka dalam tim perawatan kesehatan.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di Rumah Sakit Islam Hasanah Muhammadiyah Mojokerto tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti "Hubungan Komunikasi SBAR dengan Kepuasan Perawat dalam Pelaksanaan Handover di RS Islam Hasanah Muhammadiyah Mojokerto".

B. Pembatasan dan Rumusan Masalah

Batasan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana hubungan antara komunikasi SBAR dengan kepuasan perawat dalam pelaksanaan handover di Rumah Sakit Islam Hasanah Muhammadiyah Mojokerto?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan antara komunikasi SBAR dengan kepuasan perawat dalam pelaksanaan *handover* di Rumah Sakit Islam Hasanah Muhammadiyah Mojokerto.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi komunikasi SBAR dalam pelaksanaan *handover* di Rumah Sakit Islam Hasanah Muhammadiyah Mojokerto.
- b. Mengidentifikasi kepuasan perawat dalam pelaksanaan *handover* di Rumah Sakit Islam Hasanah Muhammadiyah Mojokerto.
- c. Menganalisis hubungan antara komunikasi SBAR dengan kepuasan perawat dalam pelaksanaan *handover* di Rumah Sakit Islam Hasanah Muhammadiyah Mojokerto.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber referensi dan studi pustaka dalam mengembangkan ilmu keperawatan, khususnya tentang komunikasi efektif menggunakan metode SBAR (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*).

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi rumah sakit sekaligus memberikan saran dalam meningkatkan kualitas kerja melalui komunikasi efektif dengan metode SBAR (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*).

b. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan bagi peneliti mengenai hubungan antara komunikasi SBAR (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*) dengan kepuasan perawat.

c. Bagi Profesi Perawat

Hasil penelitian ini dapat menjadi evaluasi bagi perawat dalam komunikasi efektif dengan metode SBAR (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*) sehingga dapat meminimalkan risiko terjadinya kesalahan informasi oleh sesama perawat.