

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Keselamatan pasien merupakan suatu sistem yang dibuat agar asuhan perawatan terhadap pasien menjadi lebih aman, yang terdiri dari asesmen risiko, identifikasi dan pengelolaan risiko pasien, pelaporan dan analisis insiden, kemampuan belajar dari insiden dan tindak lanjutnya, serta implementasi solusi untuk mengurangi timbulnya risiko dan mencegah terjadinya cedera yang diakibatkan oleh kesalahan saat melaksanakan suatu tindakan atau tidak mengambil tindakan yang seharusnya diambil. Insiden keselamatan pasien yang selanjutnya disebut IKP, adalah kejadian yang terjadi secara tidak disengaja dan menyebabkan cedera yang bisa dicegah pada pasien (Permenkes RI, 2017)

Keselamatan pasien merupakan masalah prioritas di antara semua penyedia layanan kesehatan. *Teori Reason* menyebutkan kesalahan yang membahayakan keselamatan pasien terjadi akibat adanya gabungan dari kesalahan aktif dan kesalahan laten. Kesalahan aktif merupakan tindakan tidak aman yang dilakukan pada saat melakukan perawatan kepada pasien secara langsung dan kesalahan laten adalah kesalahan yang dapat atau sedang terjadi pada suatu sistem, organisasi, manajemen, pelatihan dan sarana prasarana yang menyebabkan terjadinya kesalahan pada

saat staf di rumah sakit secara langsung berhubungan dengan pasien. (Källberg, 2015)

Berdasarkan Hasil pelaporan insiden keselamatan pasien (IKP) di Inggris yang dilaporkan pada *National Reporting and Learning System (NRLS)* tahun 2015 dalam enam bulan terakhir sebanyak 825.416 insiden yang dilaporkan. Laporan meningkat 6% dari insiden kejadian ditahun sebelumnya. Dari laporan tersebut, ada 0,22% insiden yang menyebabkan kematian (NHS England, 2015). Pada tahun 2017 *National Patient Safety Agency* melaporkan angka kejadian IKP di Inggris pada tahun 2016 meningkat sebanyak 1.879.822 insiden. Sedangkan data di Indonesia dalam kurun waktu 2006-2011, Komite Keselamatan Pasien Rumah Sakit (KKPRS) melaporkan ada 877 insiden keselamatan pasien. (NHS England, 2015)

Berdasarkan Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien di Indonesia dari beberapa daerah tercatat bahwa DKI Jakarta berada di urutan teratas dengan persentase 37,9% lebih tinggi di bandingkan dengan provinsi lainnya seperti (Jawa Tengah 15,9%, D.I. Yogyakarta 13,8%, Jawa Timur 11,7%, Sumatera Selatan 6,9%, Jawa Barat 2,8%, Bali 1,4%, Aceh 10,7%, dan Sulawesi Selatan 0,7%).

Di Indonesia data pelaporan insiden keselamatan pasien yang dilaporkan oleh rumah sakit belum di kembangkan secara

keseleruhan oleh setiap rumah sakit sehingga untuk mendapatkan catatan pelaporan insiden keselamatan pasien masih sangat terbatas. Di Kalimantan Timur juga tidak didapatkan angka insiden keselamatan pasien secara keseluruhan dari rumah sakit yang ada, namun pada RSUD Inche Adoel Moeis Samarinda angka insiden keselamatan pasien pada tahun 2016 yaitu terdapat 82 kasus (Zulkani, 2018). Pada penelitian yang dilakukan oleh dr.Hilda, dkk (2018) menyebutkan bahwa berdasarkan data yang diperoleh dari Komite Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien (KPMK) RSUD A.Wahab Sjahranie Samarinda, pada tahun 2017 didapatkan 2.267 insiden keselamatan pasien. Pada triwulan I sebanyak 737 insiden, triwulan II sejumlah 590 insiden, triwulan III sejumlah 671 insiden dan 273 insiden pada triwulan ke IV dengan jenis insiden yang terjadi adalah Kejadian Nyaris Cedera (KNC) 88,04%, Kejadian Potensial Cedera (KPC) 7,76%, Kejadian Tidak Diharapkan (KTD) 2,77% dan Kejadian Tidak Cedera (KTC) sebanyak 1,94%.

Pelayanan keselamatan pasien merupakan salah satu komponen pelayanan rumah sakit dan dapat di temukan di Instalasi Gawat Darurat (IGD). Fungsi IGD adalah menyelenggarakan pelayanan asuhan medis dan melaksanakan asuhan keperawatan serta pelayanan pembedahan darurat bagi pasien yang datang dengan gawat darurat medis. IGD merupakan *high clinical risks areas*, oleh karena itu pelayanan di IGD harus dikelola sebaik

mungkin sehingga pasien mendapatkan perawatan yang baik dan aman, upaya yang dilakukan salah satunya dengan menerapkan *patient safety* yang baik di IGD. Jumlah kesalahan di negara Swedia yang terjadi di IGD berdasarkan penelitian-penelitian internasional melaporkan jumlah kesalahan berada pada 18 per 100 (18%) pasien sedangkan penelitian lain melaporkan 22 per 1000 (2,2%) pasien. Lebih lanjut, sebuah penelitian melaporkan bahwa 24 dari 399 (6%) pasien terlibat dimana 17 dapat dicegah. Jenis kesalahan umum yang dilaporkan dari studi internasional di IGD adalah kegagalan komunikasi dapat berupa, kesenjangan informasi, yang merupakan informasi penting pasien yang tidak disampaikan antara dokter atau antara pemberi perawatan. Kegagalan komunikasi di IGD disebabkan oleh beban komunikasi di IGD dianggap tinggi. (Källberg, 2015)

Menurut Fridawaty, dkk (2016) dalam penelitiannya menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan keselamatan pasien diantaranya adalah komunikasi, kerja sama tim dan supervisi. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Fridawaty, dkk (2016) diperoleh adanya hubungan yang signifikan antara faktor-faktor tersebut dengan implementasi keselamatan pasien.

Selain itu dalam jurnal penelitian yang dilakukan oleh Sukesi (2015) pada penelitiannya mengindikasikan bahwa pengetahuan memiliki pengaruh yang positif dalam implementasi keselamatan

pasien. Semakin tinggi pengetahuan maka kinerja implementasi keselamatan pasien juga meningkat. Sukesi (2015) menyebutkan pengetahuan dan keterampilan yang baik dibutuhkan seorang perawat agar mampu berinteraksi dan berkomunikasi dengan baik antara perawat dan pasien sehingga perawat dapat melaksanakan tanggung jawab yang diemban dengan baik.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Izumi, dkk (2017) yang menyatakan bahwa peningkatan pengetahuan dan *skill* komunikasi mempengaruhi penerapan keselamatan pasien. Berdasarkan hasil penelitian internasional Izumi, dkk (2017) menyatakan bahwa adanya hubungan antara komunikasi dan keselamatan pasien. Penelitian Izumi, dkk (2017) melakukan program pelatihan keterampilan berkomunikasi berdasarkan teori yang di laksanakan di rumah sakit universitas. Hasilnya keselamatan pasien meningkat, pada peningkatan keterampilan komunikasi yang lebih tinggi dibandingkan dengan kelompok yang tidak ditingkatkan.

Dalam hal ini faktor kontributor yang mempengaruhi implementasi keselamatan pasien lainnya adalah komunikasi, dimana komunikasi verbal dan tertulis yaitu komunikasi antar perawat, perawat dengan dokter, perawat dengan profesi lainnya dan perawat dengan pasien. Komunikasi yang efektif, tepat waktu, akurat, lengkap, jelas dan mudah dipahami oleh penerima dapat

mengurangi kesalahan saat perawatan dan meningkatkan keselamatan pasien. Komunikasi juga diperlukan perawat dalam melakukan tindakan keperawatan maupun dalam melakukan tindakan timbang terima. Penelitian Qomariyah dan Uyan (2015) didapatkan hasil bahwa Komunikasi yang kurang antar perawat dapat menimbulkan Insiden Keselamatan Pasien yaitu sebanyak 13%. Insiden Keselamatan Pasien paling banyak terjadi pada saat timbang terima hal ini dikarenakan komunikasi verbal maupun tertulis perawat yang kurang pada saat pelaksanaan timbang terima.

Hal ini sesuai dengan tujuh standar keselamatan pasien rumah sakit salah satunya adalah komunikasi yang merupakan kunci bagi staf rumah sakit untuk mencapai keselamatan pasien (Kemenkes RI, 2017). Untuk itu peneliti ingin mengetahui hubungan komunikasi dengan keselamatan pasien pada perawat di IGD rumah sakit

## **B. Perumusan Masalah**

Sesuai dengan latar belakang diatas maka rumusan masalah penelitian ini yaitu “Bagaimana hubungan komunikasi dengan keselamatan pasien pada perawat di IGD rumah sakit?”.

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Tujuan Umum

Skripsi ini bertujuan untuk melakukan analisa terhadap hubungan komunikasi dengan keselamatan pasien pada perawat di IGD Rumah Sakit.

## 2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi Gambaran komunikasi terkait keselamatan pasien di IGD Rumah Sakit
- b. Mengidentifikasi Gambaran keselamatan pasien di IGD Rumah Sakit
- c. Menganalisis hubungan komunikasi dengan keselamatan pasien di IGD Rumah Sakit

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Teoritis

Penelitian ini dapat dikatakan sebagai pengembangan pengetahuan untuk menambah wawasan dan informasi dibidang keperawatan secara inti tentang Komunikasi dengan Keselamatan Pasien pada Perawat di IGD Rumah sakit.

### 2. Praktis

#### a. Bagi Tenaga Kesehatan

Dapat memberikan ilmu pengetahuan dan informasi tentang hubungan Komunikasi dengan Keselamatan Pasien pada Perawat di IGD Rumah sakit.

#### b. Bagi Responden

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan

evaluasi, sehingga dapat terus meningkatkan penerapan keselamatan pasien

c. Bagi Tempat Pelayanan Kesehatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan pentingnya penerapan komunikasi yang bisa berhubungan dengan keselamatan pasien pada perawat dan dimasukkan sebagai referensi dalam upaya meningkatkan keselamatan pasien

**E. Keaslian Penelitian**

1. Dalam Jurnal yang dilakukan oleh Izumi, dkk (2017) dengan judul "*Identification of communication skills that improve patient safety culture: analys of a communication skills training program for university hospital staff*". Pada penelitian Izumi, dkk ini melakukan program pelatihan keterampilan berkomunikasi berdasarkan teori yang di laksanakan di rumah sakit universitas. Sampel yang di gunakan adalah 57 anggota staf tetap rumah sakit, yang di lakukan selama tujuh bulan dan di tes melalui kuesioner sebelum dan sesudah pelatihan. Perbedaan penelitian terletak pada metode yang digunakan, jurnal ini menggunakan metode program pelatihan sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode studi kepustakaan atau *literature review*. Persamaan penelitian ini yaitu sama sama



meneliti mengenai hubungan keselamatan pasien dengan komunikasi.

2. Fatimah (2014) dengan judul “Efektivitas Pelatihan Patient Safety; Komunikasi S-BAR pada Perawat dalam Menurunkan Kesalahan Pemberian Obat Injeksi di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II”. Jurnal ini membahas tentang Efektivitas Pelatihan *Patient safety*; Komunikasi S-BAR pada Perawat dalam Menurunkan Kesalahan Pemberian Obat Injeksi di Rumah Sakit. Pelayanan kesehatan yang diberikan di Rumah Sakit berisiko menimbulkan insiden keselamatan pasien yang dapat merugikan pasien. Insiden yang paling banyak terjadi di Indonesia yaitu kesalahan dalam pemberian obat. Insiden bisa dicegah, salah satunya dengan memberikan pelatihan kepada perawat tentang *patient safety* dengan pendekatan komunikasi S-BAR. Faktor yang menyebabkan terjadinya IKP adalah kegagalan dalam komunikasi, komunikasi tidak efektif menyebabkan terjadinya malpraktik, peningkatan biaya operasional, biaya perawatan penyembuhan dan menghambat proses pemberian asuhan keperawatan. Jenis penelitian yang digunakan yaitu *pre-experiment* dengan rancangan *one group pretest-posttest design*. Responden diambil dengan teknik *purposive sampling*, yaitu sebanyak 32 orang perawat yang memenuhi kriteria inklusi. Instrumen

menggunakan lembar observasi prinsip 10 benar pemberian obat injeksi. Uji analisis menggunakan *Wilcoxon*. Perbedaan penelitian terletak pada jenis penelitian yang digunakan, jurnal ini menggunakan jenis penelitian *pre-experiment* sedangkan penelitian ini menggunakan jenis penelitian studi kepustakaan atau *literature review*. Persamaan pada penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang komunikasi dan keselamatan pasien.

3. A.Costa (2019) yang berjudul "*Improving the quality of communication during handover in a Paediatric Emergency Department: a qualitative pilot study*". Dalam jurnalnya A. Costa (2019) membahas tentang meningkatkan kualitas komunikasi selama timbangan terima di bagian Gawat Darurat Pediatrik. Komunikasi adalah keterampilan penting dalam proses perawatan kesehatan yang menjamin efektivitas, efisiensi, kepuasan pasien, dan keselamatan pasien, dalam sistem yang mengupayakan kualitas. Penelitian ini menegaskan bahwa komunikasi yang baik sangat penting untuk keselamatan pasien di UGD, dan menunjukkan bahwa ketika komunikasi antara profesional perawatan kesehatan tidak efektif, konsekuensinya ada pada keselamatan pasien dan hasil bisa sangat parah. Penelitian ini menggunakan Metodologi deskripsi kualitatif. Wawancara semi terstruktur digunakan untuk mengumpulkan

data dari lima perawat yang bertugas di IGD anak-anak. Perbedaan pada penelitian ini terletak pada metodologi yang digunakan, jurnal ini menggunakan metode deskripsi kualitatif sedangkan penelitian ini menggunakan metode studi kepustakaan atau *literature review* . persamaan pada penelitian ini sama-sama berfokus pada kualitas komunikasi dan keselamatan pasien di IGD.