

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan global (*global health*) merupakan bidang kajian, penelitian, kebijakan, dan praktik yang bertujuan untuk meningkatkan kesehatan dan mencapai kesetaraan status kesehatan di seluruh dunia, dengan fokus pada masalah kesehatan yang melampaui batas-batas negara dan sering membutuhkan kolaborasi lintas negara, disiplin, dan sektor. Pendekatan kesehatan global mencakup upaya pencegahan penyakit, pengendalian ancaman kesehatan bersama, pengurangan ketidaksetaraan kesehatan, dan intervensi yang responsif terhadap tantangan kesehatan yang kompleks di berbagai populasi. Studi tentang kesehatan global juga berupaya mengatasi determinan sosial-ekonomi-lingkungan yang memengaruhi kesehatan masyarakat di tingkat internasional (Jacobsen, 2025).

Seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas, fasilitas pelayanan kesehatan dituntut untuk memberikan layanan yang efektif dan efisien. Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan layanan medis secara komprehensif bagi pasien, meliputi diagnosis, perawatan, pengobatan, rehabilitasi, serta penanganan kegawatdaruratan pada kondisi yang mengancam jiwa. Sebagai bagian penting dari sistem pelayanan kesehatan, rumah sakit tidak hanya berperan dalam penyembuhan penyakit, tetapi juga

didukung oleh tenaga kesehatan profesional, peralatan medis khusus, dan struktur organisasi yang mampu menyediakan pelayanan selama 24 jam. Rumah sakit umumnya memiliki berbagai unit pelayanan, seperti rawat inap, rawat jalan, gawat darurat, diagnostik, dan terapi, serta dapat berfungsi sebagai pusat pendidikan klinis, penelitian, dan koordinasi pelayanan kesehatan di tingkat komunitas maupun nasional. Oleh karena itu, rumah sakit diharapkan mampu bekerja secara terintegrasi dengan komponen sistem kesehatan lainnya untuk menjamin akses pelayanan yang berkualitas, aman, dan efisien bagi masyarakat (Jalilvand, 2024).

Salah satu unit pelayanan yang memiliki peran penting dalam rumah sakit adalah Unit Gawat Darurat yang memberikan pelayanan Kesehatan secara cepat dan tepat kepada pasien dengan kondisi kegawatdaruratan, yang dalam istilah global dikenal sebagai Emergency Department (ED) atau *Emergency Room*, adalah unit pelayanan medis di rumah sakit yang menyediakan layanan kesehatan akut kepada pasien yang datang tanpa janji sebelumnya dan memerlukan penanganan segera untuk kondisi yang mengancam nyawa atau fungsi tubuh. ED beroperasi secara terus-menerus (24 jam sehari) dan bertanggung jawab untuk melakukan evaluasi awal, stabilisasi kondisi, diagnosis awal, serta tindakan intervensi medis awal sebelum pasien dirujuk ke unit perawatan lanjutan atau rawat inap. ED sering juga menjadi pintu masuk utama sistem pelayanan kesehatan, terutama bagi pasien dengan kondisi kritis atau kebutuhan emergensi. Seiring berkembangnya kompleksitas kasus dan tekanan operasional di banyak negara, ED juga dipandang sebagai lingkungan pelayanan yang

kompleks yang menuntut koordinasi multidisiplin serta komunikasi efektif antar tenaga kesehatan untuk menjamin keselamatan pasien dan mutu layanan (Zaboli, 2024).

Pelayanan di Unit Gawat Darurat melibatkan berbagai tenaga Kesehatan yang bekerja secara tim sehingga membutuhkan komunikasi yang efektif untuk mendukung kelancaran pelayanan, Pelayanan kesehatan semakin kompleks seiring meningkatnya kasus medis yang memerlukan penanganan cepat dan kolaborasi antar berbagai profesi kesehatan. Kondisi ini sangat terasa di Unit Gawat Darurat, di mana perubahan kondisi pasien yang cepat menuntut komunikasi interprofesional yang efektif. Komunikasi yang tidak efektif telah diidentifikasi sebagai salah satu penyebab utama miskomunikasi klinis dan insiden keselamatan pasien. Penelitian menunjukkan bahwa pelatihan komunikasi interprofesional dapat meningkatkan kemampuan tenaga kesehatan dalam menyampaikan informasi, termasuk kesalahan medis, sehingga berkontribusi terhadap peningkatan keselamatan pasien. Beberapa penelitian menegaskan bahwa komunikasi yang baik berperan penting dalam mendukung keselamatan pasien (Heier, 2024).

Namun, dalam pelaksanaannya komunikasi antar tenaga Kesehatan tidak selalu berjalan dengan baik sehingga berpotensi menimbulkan miskomunikasi dalam pelayanan, Miskomunikasi merupakan salah satu penyebab utama terjadinya kesalahan dan insiden keselamatan pasien dalam pelayanan kesehatan karena pelayanan melibatkan berbagai profesi seperti dokter, perawat, dan tenaga kesehatan lainnya yang harus saling bertukar

informasi secara cepat dan akurat. Di Unit Gawat Darurat , risiko miskomunikasi semakin tinggi akibat kondisi pasien yang kritis, beban kerja tinggi, serta keterbatasan waktu dalam pengambilan keputusan, sehingga kesalahan dalam penyampaian atau penerimaan informasi dapat berdampak langsung pada keselamatan pasien. Miskomunikasi dapat terjadi pada proses triase, handover, maupun koordinasi tindakan antar tenaga kesehatan ketika informasi tidak disampaikan secara jelas, lengkap, dan tepat waktu. Oleh karena itu, komunikasi interprofesional menjadi kunci penting dalam mencegah terjadinya miskomunikasi, karena komunikasi yang efektif antar berbagai profesi kesehatan dapat meningkatkan koordinasi, memperjelas informasi klinis, dan meminimalkan kesalahan, sehingga pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan keselamatan pasien di Unit Gawat Darurat (AlShammari, 2025).

Oleh karena itu, diperlukan upaya pencegahan miskomunikasi melalui peningkatan komunikasi interprofessional antar tenaga kesehatan, pencegahan miskomunikasi pelayanan di Unit Gawat Darurat menjadi sangat urgen karena Unit Gawat Darurat merupakan unit pelayanan kesehatan yang memiliki tingkat kerumitan yang tinggi, di mana keputusan klinis harus dilakukan cepat dan tepat untuk menyelamatkan nyawa pasien. Dalam konteks pelayanan medis yang dinamis seperti Unit Gawat Darurat, kegagalan komunikasi antar tenaga kesehatan dapat menyebabkan informasi penting terlewat, keterlambatan tindakan medis, dan risiko keselamatan pasien meningkat. Studi terbaru menunjukkan bahwa hambatan komunikasi antara perawat dan dokter di ruang gawat darurat

sering muncul akibat kerja tim yang kurang efektif, dan hal ini berdampak langsung pada koordinasi pelayanan serta hasil perawatan pasien. Contohnya, penelitian di instalasi gawat darurat menemukan adanya kendala seperti keterlambatan penyampaian informasi antar shift dan kurangnya pemahaman terhadap instruksi medis, yang berdampak terhadap kepuasan pasien dan hasil perawatan (Widodo, 2025).

Dalam hal ini, tenaga kesehatan memegang peran sentral sebagai aktor utama dalam memastikan komunikasi berjalan efektif. Tenaga kesehatan merupakan sumber daya manusia utama dalam sistem pelayanan kesehatan yang memiliki peran strategis dalam menentukan kualitas pelayanan pasien. Rumah sakit memiliki tenaga kesehatan profesional dari berbagai disiplin ilmu, seperti dokter, perawat, bidan, apoteker, radiografer, dan analis kesehatan, yang bekerja secara tim dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Kolaborasi antar tenaga kesehatan tersebut menuntut adanya komunikasi interprofesional yang efektif agar pelayanan dapat berjalan secara terkoordinasi, tepat, dan berorientasi pada keselamatan pasien. Tanpa komunikasi yang baik, potensi terjadinya kesalahan pelayanan akan semakin besar (Rahayu, 2022).

Berdasarkan situasi yang ditemukan di lapangan, masih terdapat permasalahan komunikasi antar tenaga Kesehatan dalam pelayanan Unit Gawat Darurat. Komunikasi adalah proses pertukaran informasi antara tenaga kesehatan maupun antar anggota tim kesehatan untuk memastikan kesamaan pemahaman dan ketepatan tindakan klinis. Dalam pelayanan kesehatan, komunikasi yang efektif sangat penting karena secara langsung

memengaruhi koordinasi kerja tim, keselamatan pasien, dan mutu pelayanan. Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang baik antar tenaga kesehatan dapat meningkatkan koordinasi, memperkuat budaya keselamatan, dan mengurangi risiko kesalahan serta miskomunikasi. Sebaliknya, komunikasi yang tidak efektif dapat menghambat pertukaran informasi klinis, menurunkan kualitas pelayanan, dan meningkatkan risiko insiden keselamatan pasien. Kondisi ini mendorong peneliti untuk mengkaji lebih mendalam komunikasi interprofesional antar tenaga kesehatan, dengan fokus pada bagaimana interaksi antar profesi dapat berperan dalam pencegahan miskomunikasi dan peningkatan keselamatan pelayanan (Imam, 2024).

Dalam pelayanan kesehatan, Komunikasi interprofesional pelayanan kesehatan adalah proses pertukaran informasi dan kerja sama yang terjadi antara berbagai profesi kesehatan, seperti dokter, perawat, petugas pendaftaran, dan tenaga kesehatan lainnya dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Komunikasi ini memungkinkan setiap profesi saling memahami peran, tanggung jawab, dan informasi klinis yang dibutuhkan untuk pengambilan keputusan yang tepat. Komunikasi interprofesional yang efektif dapat meningkatkan koordinasi tim, mencegah kesalahan informasi, serta mendukung keselamatan dan kualitas pelayanan pasien. Sebaliknya, kegagalan komunikasi antarprofesi sering menjadi penyebab utama terjadinya miskomunikasi dan insiden keselamatan pasien, sehingga penguatan komunikasi interprofesional menjadi strategi penting

dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan Kesehatan (Wahyuningsih, 2025).

Berdasarkan hasil survei awal dengan wawancara nonformal yang peneliti lakukan didapatkan hasil bahwa komunikasi belum optimal disaat pergantian shift karena informasi mengenai kondisi pasien tidak disampaikan secara lengkap kepada petugas berikutnya. Beberapa petugas juga menyampaikan miskomunikasi sering terjadi pada saat kepulangan pasien, sehingga informasi perlu di sampaikan lebih dari satu kali agar tidak terjadi kesalahan penyampaian informasi pasien yang menyebabkan miskomunikasi, miskomunikasi juga sering terjadi pada dokter umum dengan bagian laboratorium dan radiologi dengan hasil pemeriksaan pasien.

Berdasarkan telaah dokumen diketahui jumlah tenaga Kesehatan pelayanan di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit A. Yani yang melibatkan 50 tenaga kesehatan, terdiri dari dokter 14 dan perawat 32 dan 4 petugas pendaftaran, dengan jumlah tenaga Kesehatan yang sedikit masih sering mengalami miskomunikasi disaat pasien ramai di Unit Gawat Darurat.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik mengambil topik penelitian ini berjudul **“Pengaruh Komunikasi Interprofesional Tenaga Kesehatan terhadap Pencegahan Miskomunikasi di Pelayanan Unit Gawat Darurat di Rumah Sakit Awal Bros A. Yani”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah komunikasi interprofesional tenaga kesehatan berpengaruh terhadap pencegahan miskomunikasi pelayanan di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Awal Bros A Yani ?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui pengaruh komunikasi interprofesional tenaga kesehatan terhadap pencegahan miskomunikasi pelayanan di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Awal Bros A Yani Pekanbaru.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk Mengetahui pengaruh Kejelasan Informasi terhadap pencegahan miskomunikasi pelayanan di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Awal Bros A.Yani.
- b. Untuk Mengetahui pengaruh Keterbukaan Komunikasi terhadap pencegahan miskomunikasi pelayanan di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Awal Bros A.Yani.
- c. Untuk Mengetahui pengaruh Koordinasi Antar Bagian terhadap pencegahan miskomunikasi pelayanan di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Awal Bros A.Yani.
- d. Untuk Mengetahui pengaruh Umpan Balik terhadap pencegahan miskomunikasi pelayanan di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit

Awal Bros A.Yani.

- e. Untuk Mengetahui pengaruh Pemahaman Tujuan Bersama terhadap pencegahan miskomunikasi pelayanan di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Awal Bros A.Yani.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Rumah Sakit A. Yani

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi rumah sakit sebagai bahan evaluasi dan menjadi dasar bagi manajemen rumah sakit dalam menyusun kebijakan dan program peningkatan komunikasi antar tenaga kesehatan.

1.4.2 Bagi Universitas Awal Bros

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi ilmiah dan memperkaya kajian akademik di bidang tenaga kesehatan dan manajemen pelayanan kesehatan, khususnya terkait komunikasi interprofesional dan dampaknya terhadap pencegahan pasien serta miskomunikasi pelayanan rumah sakit.

1.4.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber rujukan bagi selanjutnya untuk mengembangkan penelitian sejenis dengan desain, variabel, atau setting pelayanan kesehatan yang berbeda, serta memperdalam kajian mengenai komunikasi interprofesional dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Awal Bros A. Yani pada bulan Januari sampai dengan Juli 2026. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain *cross sectional* yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi interprofesional tenaga kesehatan terhadap pencegahan miskomunikasi pelayanan. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah komunikasi interprofesional tenaga kesehatan yang meliputi kejelasan informasi, keterbukaan komunikasi, koordinasi antar tenaga kesehatan, umpan balik, dan pemahaman tujuan bersama, sedangkan variabel terikat adalah pencegahan miskomunikasi pelayanan di Unit Gawat Darurat. Populasi penelitian adalah tenaga kesehatan yang terdiri dari dokter 14, perawat 32, dan petugas administrasi 4 dengan jumlah responden sebanyak 50 orang, dan pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner. Dengan Teknik pengambilan sampel yaitu *Total Sampling*. Penelitian total sampling adalah teknik dengan pengambilan sampel di mana seluruh anggota populasi dijadikan sampel penelitian.

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada penilaian komunikasi interprofesional antar tenaga kesehatan dalam pelaksanaan pelayanan pasien di Unit Gawat Darurat serta pengaruhnya dengan upaya pencegahan miskomunikasi pelayanan. Penelitian tidak membahas faktor lain di luar komunikasi interprofesional, seperti beban kerja, budaya organisasi, kepemimpinan, maupun sarana dan prasarana pelayanan.

1.6 Penelitian Terkait

Tabel 1. 1 Penelitian Terkait

Keterangan	Penelitian Sekarang (2026)	Heier (2024)	Wahyuningsih (2025)	Rahayu (2022)	Widodo (2025)
Judul Penelitian	Pengaruh Komunikasi Interprpfesional Tenaga Kesehatan Terhadap Pencegahan Miskomunikasi di Pelayanan Unit Gawat Darurat Rumah Sakit A. Yani	<i>Interprofession al communication skills training to improve medical students' and trainees' error communication quasie xperimental pilot study</i>	<i>The role of interprofesional communication in Enhancing the Quality of Hospital Health Services: A Scoping Review</i>	Hambatan komunikasi interfrofesional pada fasilitas layanan kesehatan rumah sakit	Hubungan Kualitas Komunikasi Tim Medis dengan hasil Perawatan Pasien di UGD Rumah Sakit Sultan Hadlirin Jepara
Jenis dan Desain Penelitian	Kuantitatif dengan Desain <i>Cross Sectional</i>	<i>Quasi experimental</i>	Metode <i>Scoping Review</i> dengan pendekatan Sistematis berdasarkan pedoman PRISMA dengan Analisis Tematik	<i>PRISMA (Prefereed Reporting Items For Systematic Reviews and Meta-analyses)</i>	Desain Kuantitatif dengan Metode Deskriptif korelasi dan pendekatan <i>cross sectional</i>
Variabel	1.Kejelasan Informasi,keterbu kaan komunikasi,koord inasi antar bagian,umpan balik,pemahaman tujuan bersama 2.Pencegahan Miskomunikasi Pelayanan UGD (Dependen)	1.Keterbukaan Komunikasi, Kejelasan informasi, Saling menghargai sesame profesi, ketepatan penyampaian informasi, kerja sama tim 2. <i>Teamwork, Roles, Responsibilities</i>	1.Hambatan Individu 2.Hambatan Tim 3.Hambatan Lingkungan dan sosiodemografi 4.Hambatan Organisasi	1.Individu,Tim, Lingkungan Kerja, Organisasi (Indenpenden) 2.Hambatan Komunikasi Interprofesional (Dependen)	1.Kejelasan penyampaian informasi antar tenaga kesehatan 2.Ketepatan waktu penyampaian informasi antar shift atau antar tim 3.Koordinasi kerja antar tim medis 4.Pemahaman terhadap instruksi medis (misalnya instruksi dokter oleh perawat) 5.Empati dan sikap menghargai dalam komunikasi 6.Kesempatan bertanya atau

					berdiskusi antar anggota tim
Subjek	Tenaga Kesehatan Perawat dan Petugas Pendaftaran	Tenaga Kesehatan Perawat	Tenaga Kesehatan yang bekerja dalam tim Rumah Sakit, Perawat, Dokter	Tenaga Kesehatan yang ada di UGD,ICU,dan Kamar Operasi	Pasien UGD
Tempat	Rumah Sakit Awal Bros A. Yani	Satu Rumah Sakit Universitas Boon Di Jerman	Berbagai Rumah SAKIT di Berbagai Daerah	Rumah Sakit Berbagai Negara, data diambil dari PubMed, Scopus	RSI Suktan Hadlirin Jepara

Dari hasil penelitian terkait diatas dapat disimpulkan bahwa penelitian memiliki keterkaitan dengan penelitian sebelumnya yang sama-sama membahas pentingnya komunikasi interprofesional tenaga Kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan, persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel komunikasi interprofesional tenaga kesehatan yang berperan dalam meningkatkan koordinasi dan mengurangi kesalahan pelayanan.

Selain itu, Sebagian penelitian sebelumnya juga menggunakan pendekatan kuantitatif untuk melihat pengaruh antar variabel. Namun demikian, terdapat perbedaan dalam penelitian ini yaitu pada Lokasi penelitian, responden penelitian. serta penelitian sebelumnya lebih membahas hambatan dan ketepatan penyampaian informasi tetapi tidak membahas umpan balik di variabel tersebut. Penelitian sebelumnya lebih menekankan pada kualitas pelayanan dan hasil perawatan pasien.