

## HUBUNGAN METODE KOMUNIKASI EFEKTIF *SITUATION BACKGROUND ASSESSMENT RECOMMENDATION* (SBAR) DENGAN PENERAPAN BUDAYA KESELAMATAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT AMINAH TANGERANG

Fahrida Cahayu<sup>1</sup>, Seriga Banjarnahor<sup>2,\*</sup>

<sup>1</sup>Rumah Sakit Aminah, Tangerang

<sup>2</sup>Program Studi Ilmu Keperawatan, STIKes Murni Teguh

\*Koresponding: serigabanjarnahor@gmail.com

### Abstract

The SBAR effective communication method is an effective communication framework to improve patient safety. The second is effective communication. The implementation of effective communication methods at Aminah Hospital has not been perfect for nurses. This research was conducted to find out whether there is a relationship between the effective communication method of SBAR and the implementation of patient safety culture. This type of quantitative research with analytic study and cross-sectional design. A sample of 40 people used purposive sampling technique. The instrument used for the SBAR communication method was from the Indonesian Ministry of Health PPSPDMK assessment format and the patient safety culture standard questionnaire from AHRQ. The SBAR observation data was carried out when the nurse was doing a handover between shifts, followed by filling in the questionnaire. Then the data obtained was processed and the data were analyzed univariately and bivariate with the chi-square test. The value of  $p = 0.044$  is obtained. The result of  $p \text{ value} < 0.05$  (Sig 95%) then  $H_0$  is rejected, and  $H_a$  is accepted, so there is a relationship between the effective SBAR communication method and the application of patient safety culture. It is recommended that Aminah Hospital continue to improve the application of the SBAR communication method when carrying out handovers.

**Keywords:** Effective Communication, Patient Safety Culture, SBAR

### Abstrak

Metode komunikasi efektif SBAR merupakan kerangka komunikasi efektif untuk meningkatkan keselamatan pasien yang kedua yaitu komunikasi efektif. Pelaksanaan metode komunikasi efektif di Rumah Sakit Aminah belum sempurna dilakukan perawat. Dilakukan penelitian ini untuk mengetahui apakah ada hubungan metode komunikasi efektif SBAR dengan penerapan budaya keselamatan pasien. Jenis penelitian kuantitatif dengan studi analitik dan desain *cross sectional*. Sampel sebanyak 40 orang menggunakan tehnik *purpose sampling*. Instrumen yang digunakan untuk metode komunikasi SBAR dari format penilaian badan PPSPDMK Kemenkes RI dan kuesioner baku budaya keselamatan pasien dari AHRQ. Data observasi SBAR dilakukan saat perawat melakukan *handover* antar shif, dilanjutkan dengan pengisian kuisisioner. Kemudian data yang didapat diolah dan data dianalisis secara univariat dan bivariat dengan *uji chi-square*. Didapatkan nilai  $p = 0,044$ . Hasil  $p \text{ value} < 0,05$  (Sig 95%) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga ada hubungan antara metode komunikasi efektif SBAR dengan penerapan budaya keselamatan pasien. Disarankan kepada Rumah Sakit Aminah terus meningkatkan penerapan metode kounikasi SBAR saat melakukan *handover*.

**Kata kunci:** Budaya Keselamatan Pasien, Komunikasi Efektif, SBAR

## PENDAHULUAN

Komunikasi efektif oleh petugas kesehatan merupakan salah satu solusi untuk menjaga keselamatan pasien sesuai dengan yang tertuang di Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 691/MENKES/PER/VIII/2017 tentang sasaran keselamatan pasien (Kemenkes RI, 2017). Komunikasi teknik SBAR merupakan penggunaan kerangka komunikasi untuk membakukan percakapan tentang perawatan pasien antara penyedia pelayanan. komunikasi SBAR singkatan situasi, latar belakang, penilaian dan rekomendasi. Untuk dokter dan perawat mendapatkan komunikasi yang jelas, efisien dan aman (Leonard & Lyndon, 2014). Komunikasi SBAR yang dilakukan dengan tidak benar, maka dapat menimbulkan beberapa masalah, diantaranya keterlambatan dalam diagnosis medis dan peningkatan kemungkinan efek samping, juga konsekuensi lain termasuk biaya yang lebih tinggi perawatan kesehatan, penyedia yang lebih besar dan ketidakpuasan pasien.

Komunikasi yang efektif merupakan sasaran keselamatan pasien poin ke dua. Dimana jika komunikasi efektif ini tidak berjalan dapat mengakibatkan terjadinya insiden keselamatan pasien. *Institute of Medicine* (IOM) mengemukakan data bahwa ditemukan 98.000 orang meninggal akibat kesalahan medis dan 2,9 % - 3,7 % pada pasien rawat inap mengalami insiden keselamatan pasien. Data diatas menunjukkan tingginya kejadian insiden keselamatan pasien yang salah satunya dampak tidak menjalankan komunikasi yang efektif. Menurut *Ministry Of Health (MOH) Malaysia* 2013 melaporkan angka insiden keselamatan pasien dalam rentang waktu Januari – Desember 2016 sebanyak 2.769 kejadian dan untuk negara Indonesia dalam rentang waktu 2006 – 2015 KKPRS melaporkan terdapat 877 kejadian keselamatan pasien.

Berdasarkan data dan observasi, peneliti menemukan masalah yang berkaitan dengan keselamatan pasien dan didukung adanya laporan dari bagian mutu keperawatan di RS Aminah tahun 2019 terjadi sejumlah 40 insiden dimana dibagi menjadi 24 insiden Kejadian Nyaris Cidera (KNC), 3 insiden Kejadian Potensial Cidera (KPC), 6 insiden Kejadian Tidak Cidera (KTC) dan 7 insiden Kejadian Tidak Diharapkan KTD. Perawat harus memahami dan berperan dalam melaksanakan budaya keselamatan pasien di rumah sakit sehingga harus terus berpartisipasi aktif dalam mewujudkannya khususnya dalam menjalankan komunikasi efektif saat melakukan *handover* dalam pelayanan terhadap pasien. Pengetahuan perawat tentang keselamatan pasien sangat berpengaruh terhadap kinerja perawat patient. Komunikasi efektif sebagai unsur utama dari sasaran keselamatan pasien karena komunikasi adalah penyebab pertama masalah keselamatan pasien (*patient safety*).

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian kuantitatif dengan studi analitik dan desain *cross sectional*. Populasi berjumlah 68 orang dari 7 ruangan rawat inap dan sampel sebanyak 40 orang menggunakan tehnik *purpose sampling*. Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari – Juni 2021. Instrumen yang digunakan untuk metode komunikasi SBAR dari format penilaian badan PPSPDMK Kemenkes RI dan kuisioner baku budaya keselamatan pasien dari *Agency for Healthcare Research and Quality* (AHRQ) (2018). Data observasi SBAR dilakukan saat perawat melakukan *handover* antar shif, dilanjutkan dengan pengisian kuesioner. Kemudian data yang didapat diolah dan data di analisis secara univariat dan bivariat dengan uji chi-square.

## HASIL PENELITIAN

### Karakteristik Responden

**Tabel 1.** Karakteristik responden dalam penerapan metode komunikasi Efektif SBAR di Ruang Rawat Inap RS Aminah Tangerang

Karakteristik Responden	<i>f</i>	%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki - Laki	7	17,5 %
Perempuan	33	82,5 %
<b>Umur</b>		
21 tahun – 25 tahun	16	40 %
26 tahun – 30 tahun	16	40 %
≥ 30 tahun	8	20 %
<b>Pendidikan</b>		
D3 Keperawatan	26	65 %
S1 Keperawatan	0	0%
Ners	14	35 %
<b>Lama Bekerja</b>		
≤ 2 tahun	22	55 %
≥ 2 tahun	11	27,5%
≥ 5 tahun	7	17,5%
<b>Pengalaman Pelatihan Komunikasi</b>		
Pernah	37	92,5 %
Tidak Pernah	3	7,5 %
<b>Unit Tempat Bekerja</b>		
Ruang Mawar	9	22,5 %
Ruang Amarilis	8	20 %
Ruang Melati	2	5 %
Ruang Flamboyan	7	17,5 %
Ruang ICU	5	12,5 %

*Sumber Data Primer, 2021*

Berdasarkan tabel 1 menunjukan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebesar 82,5 %, berdasarkan umur mayoritas responden 21 – 25 tahun sebesar 40 %, berdasarkan pendidikan terakhir mayoritas responden D3 Keperawatan sebesar 65 %, berdasarkan lama bekerja mayoritas responden sebesar 55%, berdasarkan pengalaman pelatihan komunikasi efektif mayoritas responden 92,5 %, dan berdasarkan unit tempat bekerja mayoritas responden dari ruang Mawar sebesar 22,5 % .

## Penerapan Metode Komunikasi Efektif SBAR antar Perawat Saat Proses Handover

**Tabel 2.** Distribusi Frekuensi Penerapan Metode Komunikasi Efektif SBAR di Ruang Rawat Inap RS. Aminah Tangerang

Metode Komunikasi SBAR	<i>f</i>	%
Komunikasi Tidak Efektif	3	7,5 %
Komunikasi Efektif	37	92,5 %
Total	40	100%

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan responden sudah melakukan penerapan metode komunikasi efektif SBAR dengan baik di RS Aminah sebanyak 37 orang (92,5 % ), dan minoritas responden yang belum penerapan SBAR dengan baik yaitu 3 orang ( 7,5 % ).

## Penerapan Budaya Keselamatan Pasien

**Tabel 3.** Distribusi Frekuensi Penerapan Budaya Keselamatan

Budaya Keselamatan Pasien	<i>f</i>	%
Tidak menerapkan Budaya Keselamatan	3	7,5 %
Menerapkan Budaya Keselamatan pasien	37	92,5 %
Total	40	100%

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa responden sudah menerapkan budaya keselamatan pasien dengan baik yaitu sebanyak 37 orang (92,5%), sedangkan responden yang belum penerapan budaya keselamatan pasien dengan baik 3 orang (7,5 %).

## Hubungan Metode Komunikasi SBAR dengan Penerapan Budaya Keselamatan Pasien Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Aminah.

**Tabel 4.** Hasil Uji Chisquare Hubungan Metode Komunikasi SBAR dengan Penerapan Budaya Keselamatan Pasien Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Aminah.

Variabel	Uji Chisquare P value	alpha	Kesimpulan
Metode Komunikasi Efektif SBAR	0,044	< 0,05	Terima $H_a$
Penerapan Budaya Keselamatan Pasien			Tolak $H_0$

Berdasarkan tabel 4 didapatkan hasil uji chi-square dengan p value = 0,044 yang menunjukkan bahwa jika p value < 0,05  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima yang diartikan terdapat hubungan antara metode komunikasi efektif SBAR dengan penerapan budaya keselamatan pasien di ruang rawat inap rumah sakit Aminah.

## PEMBAHASAN

### Penerapan Metode Komunikasi Efektif SBAR antar Perawat Saat Proses Handover

Setelah dilakukan penelitian di RS Aminah sudah melakukan komunikasi efektif dengan SBAR saat proses *Hand Over*. Penyampaian komunikasi efektif dengan metode SBAR saat melakukan *handover* dapat meningkatkan keamanan keselamatan pasien, memberikan standar untuk berbagi informasi, meningkatkan kekuatan atau penjelasan dari para pemberi pelayanan kesehatan untuk menyelesaikan informasi dalam keadaan kritis dengan benar dan akurat juga meningkatkan kerja tim dalam pemberian layanan terhadap pasien, sehingga menghindari kesalahan dalam proses *handover*, karena metode SBAR

ini cara sederhana untuk membakukan komunikasi sehingga efektif dan efisien untuk menyampaikan informasi (Tutiani & Krisanti, 2017).

Penelitian yang dilakukan oleh Oxyandi dan Endayni (2020) terhadap 30 responden, diketahui bahwa ada pengaruh yang signifikan antara pelaksanaan *handover* sebelum dan setelah pelaksanaan komunikasi efektif SBAR dengan nilai p value = 0,000 < nilai  $\alpha$  0,05. Penelitian lain yang dilakukan Irwanti, Guspianto, Wardiah dan Solida (2022) terhadap 69 responden, hasil penelitiannya meunjukkan ada hubungan signifikan pelaksanaan budaya keselamatan pasien dengan komunikasi efektif SBAR dengan nilai p=0.00. Studi lain oleh Fatimah dan Rosa (2016) bahwa komunikasi S-BAR pada perawat diberikan ditemukan ada perbedaan bermakna kesalahan pemberian obat injeksi berdasarkan prinsip benar pasien, rute, obat, waktu, pengkajian, informasi dan evaluasi (p<0,05).

### Penerapan Budaya Keselamatan Pasien

Menurut Kemenkes RI (2017) dengan menerapkan keselamatan pasien diharapkan terciptanya budaya keselamatan pasien di rumah sakit. Hasil sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Aswardz, Noor dan Mangilep (2017) menunjukkan responden menerapkan budaya keselamatan pasien baik lebih banyak dibandingkan perawat yang mempersepsikan tidak baik. Pada penelitian Wahyuni, Hilda dan Setiadi (2018) bahwa ada hubungan antara komunikasi efektif dengan peningkatan budaya keselamatan Pasien. Dengan menerapkan budaya keselamatan pasien mengurangi resiko kesalahan dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan di Rumah sakit.

### Hubungan Metode Komunikasi SBAR dengan Penerapan Budaya Keselamatan Pasien Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Aminah

Hasil ini sejalan dengan penelitian dilakukan oleh Wahyuni, Hilda dan Setiadi (2018) menunjukkan adanya hubungan bermakna antara metode komunikasi SBAR dengan penerapan budaya keselamatan pasien. Hasil sejalan dengan penelitian yang dilakukan Irwanti, Guspianto, Wardiah dan Solida (2022) menunjukan ada hubungan signifikan pelaksanaan komunikasi efektif SBAR dengan budaya keselamatan pasien.

### KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa:

1. Penerapan metode komunikasi SBAR (*Situation Background Assesment Recommendation*) yang dilakukan oleh perawat di ruang rawat inap RS Aminah sudah dilakukan dengan baik, perlunya kerangka SBAR dibuat Standar Prosedur Operasional (SPO) baku sehingga komunikasi saat *handover* lebih terstruktur dan menjadi kewajiban perawat untuk dilaksanakan saat melakukan *handover*.
2. Penerapan budaya keselamatan pasien yang dilakukan oleh perawat di ruang rawat inap RS Aminah sudah diterapkan dengan baik, perlunya monitoring dari bagian komite mutu sehingga budaya keselamatan pasien tetap dijalankan dengan baik dan diharapkan mutu keselamatan pasien di RS Aminah dalam melakukan pelayanan asuhan keperawatan pasien dapat tercapai 100%.
3. Adanya hubungan antara penerapan metode komunikasi SBAR dengan penerapan budaya keselamatan pasien di RS Aminah, diharapkan perawat mampu menjalankan komunikasi efektif dan menjalankan budaya keselamatan pasien saat melakukan pelayanan asuhan

keperawatan sehingga tidak terjadi insiden keselamatan pasien.

### SARAN

Direkomendasikan pada peneliti selanjutnya dengan menambahkan variabel dependen dalam penelitian yang lebih spesifik lagi, mengenai keselamatan pasien di rumah sakit.

### REFERENSI

- Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ). (2018). *AHRQ Hospital Survey on Patient Safety Culture: User's*. U.S Departement of Health and Human Service.
- Aswardz, H.W., Noor, N.B., & Mangilep, A.U.A. (2017). The Relationship of Effective Communication with the Application of a Patient Safety Culture at Hasanuddin University Hospital (Hubungan Komunikasi Efektif dengan Penerapan Budaya Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin). *Dep Manaj Rumah Sakit Fak Kesehat Masy Univ Hasanuddin*, 1.
- Fatimah, F.S., & Rosa, E.M. (2016). Efektivitas Pelatihan patient safety; komunikasi s-bar pada perawat dalam menurunkan kesalahan pemberian obat injeksi di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II. *JNKI (Jurnal Ners dan Kebidanan Indonesia) (Indonesian Journal of Nursing and Midwifery)*, 2(1), 32-41.
- Irwanti, F., Guspianto, G., Wardiah, R., & Solida, A. (2022). Hubungan Komunikasi Efektif dengan Pelaksanaan Budaya Keselamatan Pasien di RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 6(1), 32-41.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes RI). (2017). *Peraturan Menteri Kesehatan*

- Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien.* Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Leonard, M.D., & Lyndon, A. (2014). *WIHI: SBAR: Structured Communication and Psychological Safety in Health Care.* Diakses Retrieved from: <http://www.ihl.org>.
- Oxyandi, M., & Endayni, N. (2020). Pengaruh Metode Komunikasi Efektif Sbar Terhadap Pelaksanaan Timbang Terima. *Jurnal'Aisyiyah Medika*, 5(1).
- Tutiany, L., & Krisanti, P. (2017). *Bahan ajar keperawatan: manajemen keselamatan pasien.* Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan Kementerian Kesehatan RI.
- Wahyuni, E.P., Hilda, H., & Setiadi, R. (2018). Hubungan Metode Komunikasi Sbar (Situation, Background, Assessment, Recommendation) Dengan Penerapan Budaya Keselamatan Pasien Di RSUD AW Sjahranie Samarinda. *Repository Poltekkes Kaltim*.