

HUBUNGAN PENERAPAN KOMUNIKASI SITUATION BACKGROUND ASSESSMENT DAN RECOMMENDATION DENGAN INSIDEN KESELAMATAN PASIEN

The Relationship Between The Implementation Of Situation Background Assessment And Recommendation Communication And Patient Safety Incidents

**Retno Andriati¹, Ayu Rahayu², Marsondang Situmeang³, Dyna Meilolita
Sirait⁴, Cucum Rosmala⁵, Oktavia Purnamasari⁶, Team Perawat Lt 3 gd 1⁷**

1,2,3,4,5,6,7 Mayapada Hospital Tangerang

Email: cucumrosmala1987@gmail.com

Abstract

Introduction: One of the main causes of risk for patients is communication failure. During nursing handovers, the SBAR method can help nurses know what to convey when speaking. Research objective: to determine the relationship between SBAR communication and patient safety incidents in the Mayapada Hospital Tangerang Inpatient Room. Research method: This study used a cross sectional design. The population in this research were all nurses who cared for patients and the selected sample was 56 respondents. Statistical tests use the Chi-square test using the SPSS program. Research results: Most of the nurses who work in the Inpatient Room are female (71%), aged 20-35 (54%), have a D3 education (71%) and have worked for more than 5 years (68%). The majority of nurses had good SBAR communication (63%) and did not experience patient safety incidents (62%) in the Inpatient Room on Floor 3 of Mayapada Hospital Tangerang. Conclusion: There is a relationship between the implementation of SBAR communication by nurses and patient safety incidents in the Mayapada Hospital Tangerang Inpatient Room with a Pvalue of 0.026. It is hoped that the results of this research can provide input to nursing about the importance of patient safety in providing professional health services.

Keywords: Communication, SBAR, Patient Safety Incidents

Abstrak

Pendahuluan: Salah satu penyebab utama risiko bagi pasien adalah kegagalan komunikasi. Dalam proses serah terima (handover) keperawatan, metode SBAR dapat membantu perawat mengetahui informasi apa saja yang perlu disampaikan saat berkomunikasi. Tujuan penelitian: Untuk mengetahui hubungan antara komunikasi SBAR dengan insiden keselamatan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mayapada Tangerang. Metode penelitian: Penelitian ini menggunakan desain cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat yang merawat pasien, dengan jumlah sampel sebanyak 56 responden. Uji statistik yang digunakan adalah uji Chi-square dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian: Sebagian besar perawat yang bekerja di Ruang Rawat Inap berjenis kelamin perempuan (71%), berusia 20–35 tahun (54%), berpendidikan D3 (71%), dan memiliki masa kerja lebih dari 5 tahun (68%). Mayoritas perawat memiliki komunikasi SBAR yang baik (63%) dan tidak mengalami insiden keselamatan pasien (62%) di Ruang Rawat Inap Lantai 3 Rumah Sakit Mayapada Tangerang. Kesimpulan: Terdapat hubungan antara penerapan komunikasi SBAR oleh perawat dengan insiden keselamatan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mayapada Tangerang dengan nilai p sebesar 0,026. Diharapkan hasil penelitian ini dapat

memberikan masukan bagi bidang keperawatan mengenai pentingnya keselamatan pasien dalam pemberian pelayanan kesehatan yang profesional.

Kata kunci: *Komunikasi, SBAR, Insiden Keselamatan Pasien*

PENDAHULUAN

Handover memiliki dua fungsi utama, yaitu sebagai forum diskusi untuk bertukar pendapat dan mengekspresikan perasaan perawat, serta sebagai sumber informasi yang menjadi dasar dalam penetapan keputusan dan tindakan keperawatan. Salah satu metode handover yang digunakan oleh perawat adalah SBAR (*Situation, Background, Assessment, dan Recommendation*). Metode SBAR digunakan dalam serah terima perawat untuk memberikan panduan mengenai informasi apa saja yang harus disampaikan saat berkomunikasi, sehingga dapat mengurangi kebingungan antarperawat dan memastikan seluruh informasi penting tentang pasien tersampaikan secara sistematis karena metode SBAR telah terstandarisasi (Rachmah et al., 2018; Nagammal et al., 2016). Apabila komunikasi SBAR tidak dilaksanakan pada saat handover, maka dapat terjadi peningkatan risiko insiden keselamatan pasien. Komunikasi antarperawat menjadi tidak efektif sehingga berpengaruh terhadap mutu asuhan keperawatan. Selain itu, kesinambungan pelayanan dalam mendukung keselamatan pasien akan menurun dan pada akhirnya dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit (Yayang, 2019).

Penerapan metode SBAR juga harus disertai dengan pemahaman komunikasi yang baik agar tidak terjadi kesalahan informasi. Dengan adanya SBAR, dokter dapat memperoleh informasi kondisi pasien secara ringkas, bekerja lebih cepat, mengomunikasikan permasalahan secara jelas, serta memberikan kesempatan untuk menyampaikan saran kolaborasi. Hal ini sejalan dengan penelitian Nagammal et al. (2016) yang menyatakan bahwa penggunaan SBAR membantu meningkatkan kejelasan komunikasi dan kepercayaan diri perawat dalam menyampaikan informasi klinis. Melalui SBAR, lingkungan kerja klinis menjadi lebih terbuka sehingga staf kesehatan dapat mengekspresikan keprihatinan terhadap kondisi pasien secara profesional (Rachmah et al., 2018). Komunikasi SBAR dilaksanakan sebagai alat komunikasi serah terima pasien dari satu unit pelayanan ke unit lain, antarshift dalam tim kesehatan, maupun dalam kondisi sementara seperti ketika petugas harus meninggalkan unit untuk istirahat atau menghadiri pertemuan (Yayang, 2019).

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan September 2023 di Ruang Rawat Inap Mayapada Hospital Tangerang menunjukkan bahwa peneliti melakukan pengukuran komunikasi SBAR (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*) serta pelaksanaan enam sasaran keselamatan pasien menggunakan kuesioner yang diberikan kepada 10 perawat. Hasil kuesioner komunikasi SBAR menunjukkan bahwa penerapan komunikasi SBAR berada dalam kategori baik. Namun demikian, hasil kuesioner pelaksanaan enam sasaran keselamatan pasien menunjukkan bahwa kejadian terkait sasaran keselamatan pasien pernah terjadi.

Peneliti juga melakukan pengambilan data terkait insiden keselamatan pasien melalui petugas yang menangani laporan insiden keselamatan pasien. Berdasarkan buku laporan insiden keselamatan pasien, sepanjang tahun 2020

tercatat tiga insiden, yaitu satu Kejadian Tidak Diharapkan (KTD), satu Kejadian Potensial Cedera (KPC), dan satu Kejadian Sentinel. Pada tahun 2021 terjadi peningkatan jumlah insiden menjadi empat kejadian, dan pada tahun 2022 kembali meningkat menjadi lima kejadian KTD dan KPC.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi SBAR dengan kejadian insiden keselamatan pasien di Ruang Rawat Inap Mayapada Hospital Tangerang. Kerangka konsep penelitian ini dibatasi pada dua variabel, yaitu variabel bebas atau variabel independen berupa penerapan komunikasi SBAR dan variabel terikat atau variabel dependen berupa kejadian insiden keselamatan pasien.

METODE

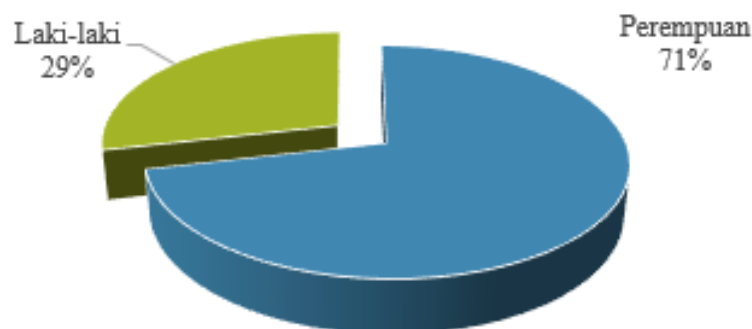
Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analitik dan rancangan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat di Ruang Rawat Inap Mayapada Hospital Tangerang sebanyak 102 orang, dengan jumlah sampel 56 perawat. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria inklusi, yaitu: (1) perawat berusia >25 tahun; (2) perawat yang pernah menangani kejadian insiden keselamatan pasien; (3) mampu berkomunikasi dengan baik; dan (4) bersedia menjadi responden.

Penelitian ini dilaksanakan di Ruang Rawat Inap Mayapada Hospital Tangerang. Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh melalui kuesioner kepada perawat yang menangani kejadian keselamatan pasien. Instrumen penelitian terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas sebelum digunakan. Analisis data statistik dilakukan menggunakan uji Chi-Square untuk mengetahui hubungan antara dua variabel penelitian.

HASIL

Hasil penelitian ini dibagi atas dua bagian, yaitu analisis univariat dan analisis bivariat. Analisis univariat meliputi frekuensi karakteristik responden yang mencakup jenis kelamin, usia, pendidikan, dan masa kerja, serta penerapan komunikasi SBAR oleh perawat dan kejadian insiden keselamatan pasien. Analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara penerapan komunikasi SBAR oleh perawat dengan kejadian insiden keselamatan pasien di Ruang Rawat Inap Mayapada Hospital Tangerang. Karakteristik responden yang dianalisis meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan, dan masa kerja.

Jenis Kelamin

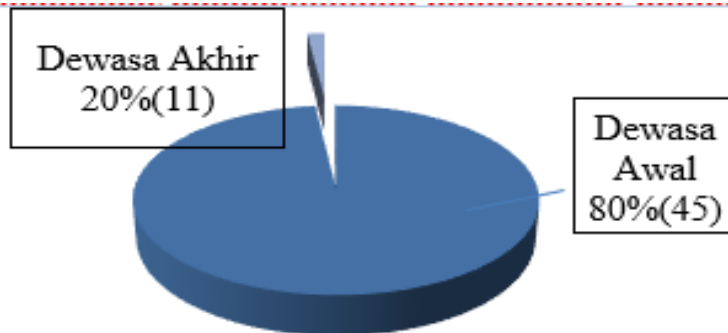


Gambar 1 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan Gambar 1, didapatkan hasil bahwa jenis kelamin sebagian besar perawat adalah perempuan, yaitu sebanyak 40 orang (71%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Dewi (2020) yang menyatakan bahwa karakteristik jenis kelamin responden sebagian besar adalah perempuan, yaitu sebanyak 85 responden (78,8%), sedangkan laki-laki sebanyak 23 responden (21,3%).

Menurut Mustapa (2018), jenis kelamin merupakan karakteristik yang dapat menentukan perbedaan perilaku tertentu antara laki-laki dan perempuan, meskipun belum ada bukti yang kuat mengenai adanya perbedaan kinerja antara laki-laki dan perempuan. Berdasarkan penelitian Rachmah (2018), mayoritas responden adalah perempuan sebanyak 35 orang dan laki-laki sebanyak 7 orang, serta jenis kelamin tidak memiliki hubungan dengan keselamatan pasien berdasarkan hasil penelitian tersebut.

Umur



Gambar 2 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Umur Perawat

Berdasarkan Gambar 2, didapatkan bahwa hampir seluruh responden berada pada usia dewasa awal (26–35 tahun), yaitu mencapai 80% (45 orang). Perawat usia muda masih memerlukan bimbingan dan arahan dalam bersikap disiplin serta ditanamkan rasa tanggung jawab, sehingga pemanfaatan usia produktif dapat lebih maksimal.

Menurut Mustapa (2018), usia seseorang dapat menentukan kemampuan dalam bekerja dan merespons sesuatu. Berdasarkan proporsi responden, usia tersebut merupakan usia yang produktif sehingga memungkinkan responden memiliki semangat dan motivasi dalam mematuhi SOP yang berlaku untuk mencapai tujuan yang lebih baik. Pegawai yang memiliki motivasi tinggi lebih cenderung melakukan pekerjaan dengan sungguh-sungguh dan berusaha menyelesaikannya dengan meningkatkan kemampuan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Hunter (2018), yang menyatakan bahwa salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pola pikir dan daya tangkap seseorang adalah usia. Bertambahnya usia akan menyebabkan berkembangnya pola pikir dan daya tangkap seseorang, sehingga semakin baik pula penerapan komunikasi SBAR oleh perawat. Secara psikologis, kedewasaan akan semakin meningkat seiring bertambahnya umur, sehingga cara berpikir dan bertindak menjadi semakin matang serta bijaksana dalam mengambil keputusan.

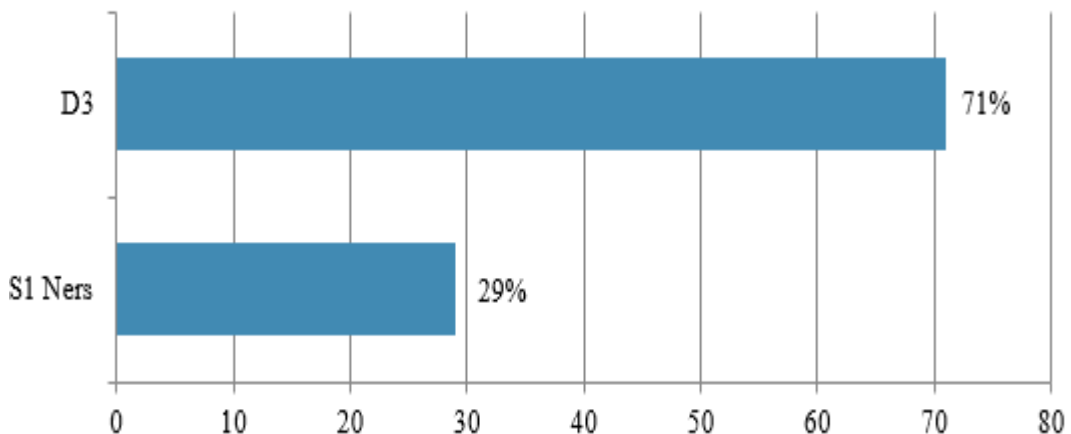
Hasil penelitian ini sejalan dengan konsep teori Nasir (2018), bahwa semakin lanjut usia seseorang maka semakin kecil tingkat kemangkirannya dan menunjukkan kemantapan yang lebih tinggi dengan masuk kerja yang lebih teratur. Bila dilihat dari aspek kesehatan, semakin tua usia maka waktu pemulihan cedera akan lebih lama, sehingga kemungkinan tingkat kemangkiran lebih tinggi dibandingkan karyawan muda. Pengembangan berupa pendidikan dan pelatihan secara berkesinambungan memberikan peluang untuk mengikutsertakan perawat senior dalam berbagai aktivitas di rumah sakit (Isesreni, 2018).

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Berg (2018), bahwa usia perawat secara garis besar menjadi indikator dalam setiap pengambilan keputusan yang mengacu pada pengalaman. Semakin bertambahnya umur, maka dalam menerima sebuah pekerjaan akan semakin bertanggung jawab dan berpengalaman di bidangnya. Faktor perbedaan usia perawat akan menyebabkan perbedaan dalam cara berkomunikasi dan kecepatan beradaptasi terhadap lingkungan kerja.

Asumsi peneliti menyatakan bahwa karyawan yang berusia 26–35 tahun cenderung memiliki rasa keterikatan yang lebih tinggi terhadap rumah sakit dibandingkan dengan karyawan yang lebih muda, sehingga dapat meningkatkan loyalitas mereka terhadap rumah sakit. Berdasarkan wawancara dengan peneliti, karyawan berusia 26–35 tahun menunjukkan tingginya etos kerja di rumah sakit, memiliki keinginan untuk meningkatkan jenjang karier, serta dedikasi yang tinggi terhadap rumah sakit.

Hal ini tidak hanya disebabkan oleh lamanya bekerja di rumah sakit, tetapi juga karena dengan bertambahnya usia tersebut semakin sedikit kesempatan bagi karyawan untuk mencari pekerjaan di rumah sakit lain. Hal ini dikarenakan karyawan yang masih berusia muda cenderung belum merasakan kepuasan kerja secara bermakna, karena kepuasan kerja merupakan hal yang sensitif dan dapat mempengaruhi kinerja.

Pendidikan



Gambar 3 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Pendidikan Perawat

Berdasarkan Gambar 3, didapatkan bahwa pendidikan perawat sebagian besar adalah pendidikan akademik/diploma, yaitu sebanyak 40 orang perawat (71%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sunarni (2020) yang menyatakan bahwa mayoritas responden berpendidikan D3, yaitu sebanyak 30 responden (56,6%). Pendidikan perawat yang tinggi akan memberikan pelayanan

kesehatan yang optimal. Pengembangan pendidikan formal keperawatan saat ini terutama ditujukan untuk menumbuhkan serta membina sikap dan tingkah laku profesional, serta membangun landasan etika keperawatan yang kokoh dan mantap.

Hal ini sejalan dengan penelitian Rachmah (2018) yang menyatakan bahwa pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan dalam mencapai tujuan kerja yang efektif dan efisien. Pengetahuan yang dimiliki perawat merupakan hal terpenting dalam terbentuknya tindakan (*overt behavior*), karena perilaku yang didasarkan pada pengetahuan akan berdampak lebih lama.

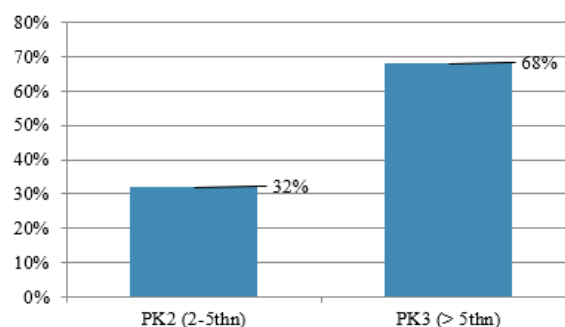
Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Nagammal (2016) tentang hubungan karakteristik perawat dan penerapan komunikasi SBAR oleh perawat dengan kualitas pencatatan dokumentasi proses asuhan keperawatan, yang menunjukkan bahwa proporsi responden berdasarkan tingkat pendidikan adalah DIII Keperawatan sebesar 68,9%.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Notoatmodjo (2018) yang menyatakan bahwa penerapan komunikasi SBAR oleh perawat berhubungan dengan tingkat pendidikan seseorang. Seseorang dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi memiliki kemampuan penerapan komunikasi SBAR yang lebih luas. Tingkat pendidikan yang tinggi cenderung memungkinkan seseorang melakukan pekerjaan secara lebih efektif sesuai dengan penerapan komunikasi SBAR serta keterampilan yang diperoleh di sekolah. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka semakin mudah pula individu tersebut menerima informasi.

Hasil ini juga diperkuat oleh teori Barnett dan Baruch (2015) yang menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seorang wanita, maka semakin tinggi pula tuntutan atau standar terhadap pekerjaan yang dilakukannya serta semakin tinggi tingkat kualitas kinerjanya. Seseorang yang memiliki tingkat pendidikan tinggi cenderung memiliki standar kerja yang tinggi dan hal ini dapat berdampak pada kejadian insiden keselamatan pasien.

Analisis peneliti menunjukkan bahwa pendidikan perawat yang dominan adalah D3 karena karyawan di rumah sakit lebih banyak dituntut untuk memiliki keterampilan khusus dibandingkan pendidikan sarjana. Pendidikan minimum D3 di RSPAD menjadi syarat utama dan kebijakan rumah sakit, karena pendidikan D3 dianggap telah memiliki keterampilan dan kompetensi di bidangnya tanpa harus mengikuti pelatihan khusus. Jika dikaitkan dengan kualitas pelaksanaan *hand hygiene*, seseorang dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung memiliki standar kerja yang lebih baik dan berdampak pada penerapan komunikasi SBAR oleh perawat. Pada masa transisi usia dewasa muda, perawat telah menyelesaikan pendidikan formal setingkat SMA, akademik, atau universitas, dan selanjutnya memasuki dunia kerja untuk menerapkan ilmu dan keahlian yang dimiliki.

Lama Kerja



Gambar 4 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Lama Kerja

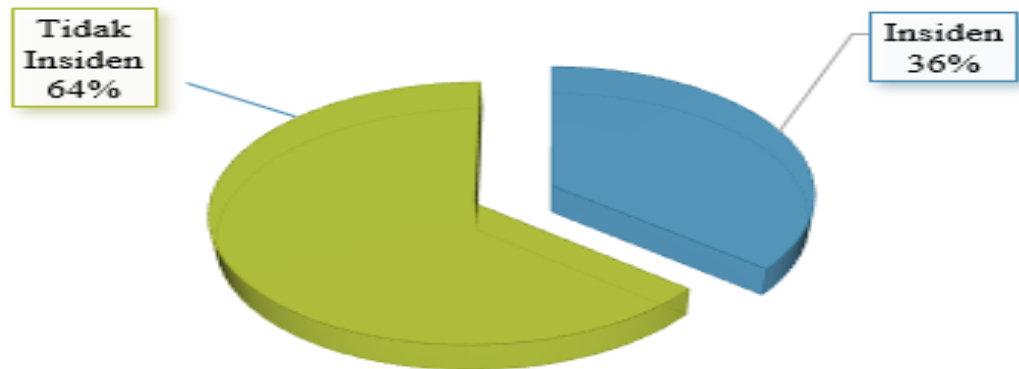
Berdasarkan Gambar 4 didapatkan bahwa lama kerja sebagian besar sebanyak 38 orang perawat (68%) memiliki masa kerja di atas 5 tahun. Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Notoatmodjo (2018), bahwa lama kerja turut menentukan kinerja seseorang dalam menjalankan tugas. Semakin lama seseorang bekerja, semakin terampil dan cepat seseorang menyelesaikan tugas tersebut. Masa kerja akan mempengaruhi pengalaman seseorang, semakin lama bekerja akan semakin banyak pengalaman sehingga produktivitas kerja juga meningkat.

Menurut Nazri, F., Juhariah, S., & Arif, M. (2015), semakin lama masa kerja seseorang dalam bekerja maka semakin banyak pengetahuan dan pengalaman yang dimilikinya, oleh karena itu seorang senior menjadi role model bagi junior untuk mengembangkan kemampuan komunikasi SBAR. Menurut Kreitner dalam Rachmah (2018), masa kerja yang lama akan membuat individu beradaptasi dengan lingkungannya sehingga menyebabkan individu menjadi merasa nyaman dalam lingkungan pekerjaan dan semakin berpengaruh pada tingkat kepatuhan individu yang lebih baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Handoko (2016), bahwa seseorang memahami tugas dari pekerjaan didasarkan oleh masa kerja seseorang, semakin lama masa kerja seseorang maka akan lebih terampil dalam pekerjaan dan lebih banyak pengalaman dalam melakukan pekerjaannya. Penelitian yang dilakukan Gillies dalam Veenda (2014) memberikan gambaran variasi keinginan perawat untuk keluar berdasarkan lama kerjanya. Semakin lama masa kerja, produktivitas kinerja perawat menjadi kurang baik. Hal ini tentunya dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti faktor intrinsik dan ekstrinsik. Seperti dalam Pabundu (2016) yang mengatakan bahwa seseorang yang baru memasuki lingkungan kerja akan berusaha lebih baik untuk melakukan semua hal yang menjadi tanggung jawabnya sehingga produktivitas kerjanya pun lebih baik.

Asumsi peneliti, bahwa perawat yang memiliki lama kerja kurang dari 5 tahun memiliki kemungkinan untuk tidak memahami harapan-harapan supervisor, sehingga apabila tidak diatasi perawat akan berhenti bekerja. Perawat tersebut juga sedang mencari kejelasan tuntutan pekerjaan yang diinginkan oleh supervisornya. Di lain pihak, perawat yang memiliki lama kerja 4–6 tahun merupakan perawat yang telah mempelajari pekerjaannya dengan baik meskipun mulai meragukan pentingnya pengabdian kepada misi rumah sakit. Sedangkan perawat yang memiliki lama kerja ≥ 5 tahun kemungkinan telah membentuk kebijakan ataupun program di keperawatan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kebanyakan perawat di Mayapada Hospital Tangerang Pusat adalah perawat dengan lama kerja ≥ 5 tahun, di mana perawat tersebut merupakan perawat yang mungkin telah membuat kebijakan penting di keperawatan.

Insiden Keselamatan Pasien

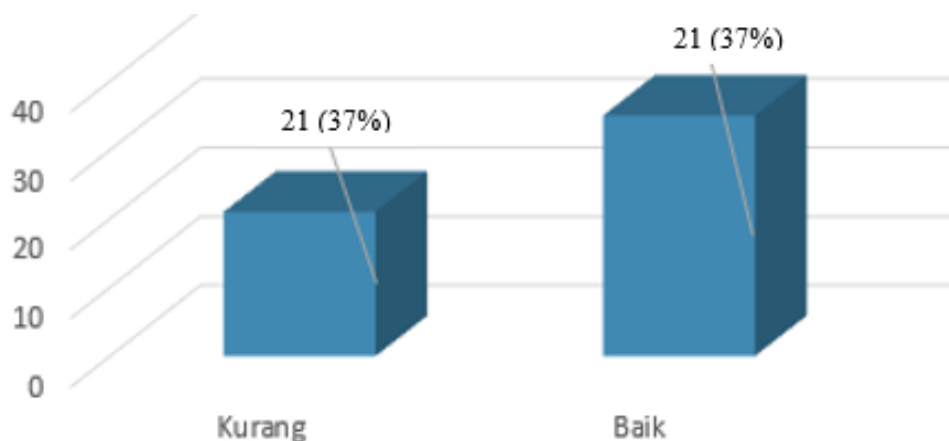


Gambar 5 Distribusi Frekuensi Kejadian Insiden Keselamatan Pasien

Gambar 5 menunjukkan bahwa sebagian besar responden, yaitu sebanyak 36 orang (64%), tidak mengalami kejadian insiden keselamatan pasien di Ruang Rawat Inap Mayapada Hospital Tangerang. Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Notoatmodjo (2018) yang menyatakan bahwa keselamatan pasien merupakan bagian prosedur terpenting dari rumah sakit dalam mutu pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang aman kepada pasien. Apabila keselamatan pasien tidak diperhatikan di rumah sakit, maka akan berdampak pada pasien dan hal ini menunjukkan adanya kegagalan dalam pencegahan insiden keselamatan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Randmaa (2019) mengenai karakteristik responden berdasarkan keselamatan pasien. Sebagian besar responden yang memiliki penerapan keselamatan pasien yang baik dalam pelaksanaan keselamatan pasien yaitu sebanyak 66 responden (61,1%). Hasil yang sama juga diperkuat oleh penelitian Lia Idealistiana dan Annisa Risqi Salsabila (2022) yang menyatakan bahwa sebanyak 24 perawat (80%) mampu berkomunikasi dengan sukses, sehingga dapat mencegah insiden keselamatan pasien.

Komunikasi SBAR



Gambar 6 Distribusi Komunikasi SBAR oleh Perawat

Gambar 6 menunjukkan bahwa sebagian besar responden, yaitu sebanyak 35 orang (63%), baik dalam menerapkan komunikasi SBAR di Ruang Rawat Inap Mayapada Hospital Tangerang. Kemudian dilakukan analisis bivariat dengan

melakukan uji statistik. Komunikasi SBAR merupakan bentuk komunikasi efektif yang dapat mencegah terjadinya insiden keselamatan pasien. Kepatuhan dalam penerapan komunikasi SBAR juga memerlukan sikap dalam penerimaan atau kesiapan perawat dalam menerima informasi terkait perawatan pasien, serta persepsi perawat yang menerima informasi tersebut dapat mempengaruhi kelancaran dalam melakukan komunikasi SBAR.

Hal tersebut memungkinkan bahwa pada perawat ruang critical (HCU, IGD, ICU, dan NICU) di Mayapada Hospital Tangerang terdapat perbedaan persepsi antara perawat dengan petugas kesehatan lainnya pada saat handover pasien menggunakan komunikasi SBAR. Menurut Robbins dalam Mustapa (2018), persepsi dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu pemberi kesan, sasaran, dan situasi. Sehingga dalam pelaksanaan handover dapat terjadi miskomunikasi dan tidak terselesaikannya laporan akibat pelaporan yang terburu-buru atau dihentikan pada saat pembicaraan, yang menimbulkan konflik serta tidak dihargainya perawat. Dalam komunikasi SBAR, pemberi informasi tidak boleh menggunakan bahasa mendua (ambiguous), dan penerima harus mengonfirmasi ulang informasi tersebut serta pemberi harus memastikan informasi itu benar. Persepsi merupakan proses pemberian arti seseorang terhadap lingkungan. Persepsi meliputi penafsiran terhadap suatu objek dari sudut pandang atau pengalaman orang yang bersangkutan.

Dari hasil penelitian yang didapatkan bahwa penerapan komunikasi SBAR oleh perawat di RS Santa Elisabeth Medan dikatakan baik. Penulis berasumsi bahwa perawat menyadari betapa pentingnya terjalin komunikasi yang baik antarperawat, terlebih pada saat melakukan handover, guna menghindari terjadinya kesalahan dalam pelayanan keperawatan. Perawat juga menyadari bahwa tidak baiknya komunikasi dalam handover dapat menyebabkan kesalahan fatal bagi pasien. Perawat dalam melakukan komunikasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Perawat juga harus memahami bagaimana keadaan pasien dan melaporkannya dalam handover untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pasien.

Asumsi dari peneliti didukung oleh penelitian Diniyah (2017) yang menyatakan bahwa komunikasi di antara tenaga kesehatan merupakan salah satu komponen penting dalam membangun keberhasilan pelayanan kesehatan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidajah et al. (2018), dari total 40 orang perawat, 87% perawat melaksanakan komunikasi SBAR secara efektif, sedangkan 13% sisanya dinilai tidak efektif dalam melaksanakan komunikasi SBAR. Hal ini juga didukung oleh penelitian Rezkikih et al. (2017) yang mengemukakan bahwa dari seluruh responden tercatat masih ada sebanyak 12 orang (33,3%) responden yang melaksanakan komunikasi SBAR dengan baik.

Komunikasi SBAR dapat dilaksanakan secara langsung atau tatap muka dan juga dapat dilakukan melalui telepon. Selain itu, pelaksanaan komunikasi SBAR ini juga dapat digunakan pada bagian farmasi ataupun tenaga pendukung lainnya yang berada di rumah sakit dan terhubung dengan pasien. Salah satu penelitian yang dilakukan oleh Mardiana (2019) terkait penggunaan komunikasi SBAR perawat kepada dokter menemukan hasil bahwa terdapat perbedaan kemampuan perawat dalam berkomunikasi dengan dokter setelah dilakukan pelatihan. Terjadi peningkatan yang signifikan pada kelompok perawat yang menerima intervensi, sedangkan pada kelompok yang tidak menerima intervensi tidak terjadi

peningkatan. Dengan demikian diketahui bahwa peningkatan kemampuan perawat dalam berkomunikasi dengan dokter meningkat seiring dengan diberikannya intervensi berupa pelatihan.

Hubungan Penerapan Komunikasi SBAR oleh Perawat dengan Kejadian Insiden Keselamatan Pasien

Analisis bivariat adalah analisis yang ditujukan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel, yaitu variabel bebas berupa penerapan komunikasi SBAR oleh perawat dengan variabel terikat berupa kejadian insiden keselamatan pasien di Mayapada Hospital Tangerang, dengan menggunakan uji chi-square pada $\alpha = 0,05$. Hasil analisis diinterpretasikan dengan membandingkan nilai *p-value* dengan nilai α . Apabila nilai *p-value* $> \alpha$, maka keputusan H_a ditolak, sedangkan apabila nilai *p-value* $< \alpha$, maka keputusan H_o ditolak.

Tabel 1 Hubungan Penerapan Komunikasi SBAR oleh Perawat dengan Kejadian Insiden Keselamatan Pasien di Ruang Rawat Inap Mayapada Hospital Tangerang

Penerapan Komunikasi SBAR	KejadianInsidenKeselamatanPasien				Total		Odd Rasio	p Value
	Insiden		Tidak insiden					
	n	%	n	%	n	%		
Kurang	20	95%	1	5%	21	100%	6.00 (1.57 - 21.88)	0,000
Baik	0	0%	3	100%	35	100%		
Jumlah	20	37%	3	63%	56	100%		

Sumber : Data Primer, diolah Tahun 2024

Hasil analisis tingkat penerapan komunikasi SBAR oleh perawat dengan kejadian insiden keselamatan pasien di Ruang Rawat Inap Mayapada Hospital Tangerang menunjukkan bahwa dari 35 responden, sebanyak 100% responden tidak mengalami insiden dan baik dalam menerapkan komunikasi SBAR. Sedangkan dari 21 responden, sebanyak 95% responden mengalami insiden dan kurang baik dalam menerapkan komunikasi SBAR di Ruang Rawat Inap Mayapada Hospital Tangerang.

Hasil uji statistik chi-square tentang hubungan penerapan komunikasi SBAR oleh perawat dengan kejadian insiden keselamatan pasien di Ruang Rawat Inap Mayapada Hospital Tangerang diperoleh nilai $p = 0,000$, artinya *p-value* $< \alpha$ (0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol (H_o) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Dengan demikian, terdapat hubungan yang signifikan antara penerapan komunikasi SBAR oleh perawat dengan kejadian insiden keselamatan pasien di Ruang Rawat Inap Mayapada Hospital Tangerang. Dari hasil

analisis diperoleh nilai Odds Ratio (OR) = 6,00, yang berarti bahwa penerapan komunikasi SBAR yang kurang memiliki peluang enam kali lebih besar mengalami kejadian insiden keselamatan pasien dibandingkan dengan penerapan komunikasi SBAR yang baik.

Hasil uji statistik chi-square hubungan penerapan komunikasi SBAR oleh perawat dengan kejadian insiden keselamatan pasien di Ruang Rawat Inap Mayapada Hospital Tangerang kembali menunjukkan nilai $p = 0,000$, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara penerapan komunikasi SBAR oleh perawat dengan kejadian insiden keselamatan pasien di Ruang Rawat Inap Mayapada Hospital Tangerang. Penelitian ini sejalan dengan Raymond (2019) yang memperoleh hasil bahwa tidak terdapat pengaruh komunikasi SBAR terhadap keselamatan pasien, yang disebabkan oleh adanya perbedaan persepsi dan pendidikan. Pendidikan yang diperoleh memberikan bekal pengetahuan. Berdasarkan hasil penelitian Renz (2018), didapatkan bahwa responden (22%) sulit mengidentifikasi bahasa dan gaya berkomunikasi dengan dokter sehingga terjadi komunikasi yang tidak efektif. Penelitian Astuti (2019) menemukan bahwa terdapat beberapa faktor dalam keterbukaan atau kolaborasi, berdasarkan pengalaman yang dialami perawat, yaitu perawat merasa terburu-buru saat berkomunikasi dengan dokter dan pada aspek logistik ditemukan perawat sulit menghubungi dokter, yang merupakan pengalaman yang sering diungkapkan perawat.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Feby Irwanti, Guspianto, Rizalia Wardiah, dan Adila Solida (2022) yang menunjukkan adanya korelasi substansial ($p\text{-value} = 0,00$; OR = 3,409; 95% CI = 1,796–6,471) antara penerapan budaya keselamatan pasien dan komunikasi yang efisien. Teknik SBAR dapat digunakan untuk meningkatkan budaya keselamatan pasien yang positif di rumah sakit melalui komunikasi yang efisien. Hal ini juga diperkuat oleh penelitian Maulida dan Damaiyanti (2021) tentang hubungan komunikasi dengan keselamatan pasien pada perawat di IGD rumah sakit, yang menunjukkan bahwa dari lima belas jurnal yang dianalisis, sepuluh di antaranya menyatakan terdapat hubungan antara keselamatan pasien dengan komunikasi perawat.

Namun, terdapat perbedaan dengan hasil penelitian Raymond (2019) yang menyatakan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara keselamatan pasien dengan kepatuhan penerapan komunikasi SBAR. Rekomendasi dan kesimpulan penelitian tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara keselamatan pasien dan kepatuhan penggunaan komunikasi SBAR, sehingga pelayanan kesehatan seharusnya mampu menerapkan sistem yang terstruktur dan memberikan pelatihan komunikasi yang baik.

Berdasarkan pengalaman langsung peneliti dalam proses penelitian ini, terdapat beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi faktor yang perlu diperhatikan oleh peneliti selanjutnya dalam menyempurnakan penelitian ke depan, mengingat penelitian ini masih memiliki kekurangan yang perlu diperbaiki. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini antara lain:

Beberapa responden tidak berkenan mengisi kuesioner, sehingga pengambilan data penelitian menjadi lebih sulit. Objek penelitian hanya difokuskan pada penerapan komunikasi SBAR oleh perawat, yang merupakan salah satu dari berbagai upaya pencegahan kejadian insiden keselamatan pasien di ruang rawat inap.

Dalam proses pengambilan data, informasi yang diberikan responden melalui kuesioner terkadang tidak sepenuhnya mencerminkan pendapat responden yang sebenarnya. Hal ini disebabkan oleh perbedaan pemikiran, anggapan, dan pemahaman masing-masing responden, serta faktor lain seperti kejujuran dalam pengisian kuesioner. Saat mengumpulkan data di ruang rawat inap, peneliti menemukan belum adanya pamflet mengenai penerapan komunikasi SBAR. Oleh karena itu, disarankan agar rumah sakit menyediakan pamflet atau media visual yang menjelaskan tata cara penerapan komunikasi SBAR di ruang rawat inap

KESIMPULAN

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa sebagian besar adalah perempuan, yaitu sebanyak 40 orang (71%). Pada kategori usia, hampir seluruh responden berada pada usia dewasa awal (26–35 tahun), yaitu berjumlah 45 orang (80%). Berdasarkan kategori pendidikan, sebagian besar perawat berjumlah 40 orang (71%). Pada kategori lama kerja, sebagian besar responden memiliki masa kerja di atas 5 tahun, yaitu sebanyak 38 orang (68%). Penerapan komunikasi SBAR di Ruang Rawat Inap Mayapada Hospital Tangerang menunjukkan bahwa dari 56 responden yang menerapkan komunikasi SBAR, sebagian besar telah menerapkan komunikasi SBAR dengan baik, yaitu sebanyak 63%. Kejadian insiden keselamatan pasien di Ruang Rawat Inap Mayapada Hospital Tangerang menunjukkan bahwa dari 56 responden, sebagian besar (64%) tidak mengalami kejadian insiden keselamatan pasien. Terdapat hubungan antara penerapan komunikasi SBAR oleh perawat dengan kejadian insiden keselamatan pasien di Ruang Rawat Inap Mayapada Hospital Tangerang dengan nilai *p-value* sebesar 0,000.

SARAN

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi bidang keperawatan mengenai pentingnya keselamatan pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan yang profesional. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan memberikan pelatihan kepada perawat, baik internal maupun eksternal, terkait penerapan komunikasi SBAR di rumah sakit.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penyelesaian artikel ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, saran, keterangan, dan data-data yang diperoleh baik secara tertulis maupun lisan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis dengan tulus dan ikhlas menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada keluarga, dosen dan staf Universitas Borobudur, pimpinan dan staf Mayapada Hospital, serta kepada Ns. Asep Paturohman, M.Kep., dan Dr. Roma Tao Toba Muara Ria, M.Kep., Ns., Sp.Kep.Kom. atas bimbingan dan arahan yang telah diberikan kepada penulis.

DAFTAR PUSTAKA

Ariffudin. (2019). Gambaran Budaya Keselamatan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Dr. Tajuddin Chalid Makassar Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah PANNMED*, 1.

- Astuti, I. W. (2019). Penerapan Komunikasi Situation, Background, Assesment, Recommendation (SBAR) Pada Perawat Dalam Melaksanakan Handover. *Nurs Pract*, 3(1):42–51.
- Daud. (2020). Sistem Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien. *Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia*, 169–180.
- Devira and Eirene E.M, Gaghauna and Hariadi, Widodo (2021). *Pelaksanaan timbang terima menggunakan komunikasi SBAR pada proses transfer pasien ke ruang perawatan untuk tenaga kesehatan: narative review*. *Journal of Nursing Invention*, 2 (1): 7. pp. 49-55. ISSN 2828-481X
- Dewi, Vidya C., Sriningsih,N., Winanrni, Lastri M. (2020). Hubungan kepatuhan penerapan komunikasi SBAR dengan keselamatan pasien pada perawat di RSUD Kabupaten Tangerang. *Jurnal Berkala Ilmiah Mahasiswa Ilmu Keperawatan Indonesia*. Volume 9 Nomor 1. Juni 2020
- Dhamanti, I. L. (2020). Practical and cultural barriers to reporting incidents among health workers in Indonesian public hospitals. *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, 13, 351–359.
- Endayni, O. &. (2020). Pengaruh Metode Komunikasi Efektif Sbar Terhadap Pelaksanaan Timbang Terima. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 5(1), 162–172.
- Hidayat, A. (2017). *Metode penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Hilda, S. W. (2018). Strengthening Patients Safety Culture through the Implementation of SBAR Communication Method. *Heal Notions*, 2(8):856–61.
- Hunter, H., Tara, C., Wesley, C., Julianne, B., Susan, H., Paula, S., ... Renaldo, B. (2018). Assessing SBAR during intraoperative handoff. *Perioperative Care and Operating Room Management*, 6(September 2016), 7–10. <https://doi.org/10.1016/j.pcorm.2016.12.004>
- Kumala, B. (2019). Penerapan Introduction, Situation, Background, Assessment and Recommendation (ISBAR) untuk dan dokter di Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Kota Cimahi. *Holistik J Kesehatan*, 13(4):306–17.
- Mawansyah, A. S. (2017). Hubungan Pengetahuan Sikap Dan Motivasi Kerja Perawat Dengan Pelaksanaan Patient Safety Di Rumah Sakit Santa Anna Kendari. *J Ilm Mhs Kesehat Masy*, 2(6).
- Mustapa, Sukesih & Istanti P,Y. (2018) . Peningkatan Patient Safety dengan Komunikasi SBAR. *The 2nd University Research Coloqioum*. 2015. ISSN 2407-9189.
- Nagammal, S., Nashwan, A. J., Nair, S. L., & Susmitha, A. (2016). Nurses' perceptions regarding using the SBAR tool for handoff communication in a tertiary cancer center in Qatar. *Journal of Nursing Education and Practice*, 7(4), 103–110. <https://doi.org/10.5430/jnep.v7n4p103>
- Nasir, A., Mahith, A., Sajidin, M., & Mubarak, W. I. (2018). *Komunikasi dalam Keperawatan : Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika
- Nazri, F., Juhariah, S., & Arif, M. (2015). Implementasi Komunikasi Efektif Perawat-Dokter dengan Telepon di Ruang ICU Rumah Sakit Wawa Husada
Implementation of Nurse-Physician Effective Communication via

- Telephone in ICU Room of Wawa Husada Hospital. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 28(2), 174–180.
- Notoadmojo, S. (2020). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2018). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Jakarta: Salemba Medika.
- Permenkes RI. (2017). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa Menteri Kesehatan Republik Indonesia,. *Permenkes RI*, Nomor 11.
- Qomariah. (2015). Hubungan Faktor Komunikasi dengan Insiden Keselamatan Pasien. *Journals Ners Community*, 166-74.
- Rachmah, Achrekar, M. S., Murthy, V., Kanan, S., Shetty, R., Nair, M., & Khattri, N. (2018). Introduction of Situation , Background , Assessment , Recommendation into Nursing Practice : A Prospective Study, 45–50. <https://doi.org/10.4103/2347-5625.178171>
- Rachmah. (2018). Optimalisasi Keselamatan Pasien Melalui Komunikasi SBAR Dalam Handover. *Idea Nurs J*, X(1):34–41.
- Randmaa, M., Mårtensson, G., Swenne, C. L., & Engström, M. (2019). SBAR improves communication and safety climate and decreases incident reports due to communication errors in an anaesthetic clinic: A prospective intervention study. *BMJ Open*, 4(1), 1–8. <https://doi.org/10.1136/bmjopen2013-004268>
- Raymond, M., & Harrison, M. C. (2019). The structured communication tool SBAR (Situation, Background, Assessment and Recommendation) improves communication in neonatology. *South African Medical Journal*, 104(12), 850–852. <https://doi.org/10.7196/SAMJ.8684>
- Rees, E. P. (2017). Patient Safety Incidents Involving Sick Children in Primary Care in England and Wales: A Mixed Methods Analysis. *PLoS Medicine*, 14(1), 1–23.
- Reis, T. (2018). Paiva SG, Sousa P. The patient safety culture: A .20systematic review by characteristics of Hospital survey on patient safety 2 culture dimensions. *Int J Qual Heal Care*, 30(9):660–77.
- Salawati. (2020). Hubungan Perilaku,MANagemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja dengan Terjadinya Kecelakaan Kerja di Laboraturium Klinik Rumah Sakit Umum Dr.Zaenoel Abidin. Tugas Akhir. Universitas Sumatera Utara
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Turner. (2018). Improving Resident and Fellow Engagement in Patient Safety Through a Graduate Medical Education Incentive Program. *Journal of Graduate Medical Education*, 10(6), 671–675.
- Yayang, N. &. (2019). *Manajemen Keselamatan Pasien Konsep & Aplikasi Patient Safety Dalam Kesehatan*. Yogyakarta: PT. Pustaka Baru.