

**ANALISIS PENERAPAN KOMUNIKASI EFEKTIF DENGAN *TEHNIK SBAR*
(*SITUATION BACKGROUND ASSESSMENT RECOMMENDATION*)
TERHADAP RISIKO INSIDEN KESELAMATAN PASIEN DI RUMAH
SAKIT ANTON SOEDJARWO PONTIANAK**

Rangga Hariyanto*, Maria Fudji Hastuti **, M. Ali Maulana **

*Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ners Universitas Tanjungpura

**Dosen Program Studi Pendidikan Ners Universitas Tanjungpura

e-mail : ranggahariyanto19@gmail.com

ABSTRAK

Latar belakang: Komunikasi dengan tehnik SBAR adalah satu komponen pelaksanaan standar keselamatan pasien sehingga dapat menurunkan kejadian insiden keselamatan pasien. Teknik SBAR membantu dalam komunikasi yang terfokus dan mempermudah antara seluruh tenaga kesehatan terutama selama masa penyampaian kesehatan pasien dan berkomunikasi via-telpon untuk menyampaikan kondisi pasien keseluruh tenaga kesehatan. Rumah Sakit Anton Soedjarwo Pontianak memiliki fasilitas dan sumber daya manusia yang mendukung dalam menggunakan komunikasi efektif dengan tehnik SBAR untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Tujuan: Menganalisis komunikasi efektif dengan tehnik SBAR terhadap risiko insiden keselamatan pasien di Rumah Sakit Anton Soedjarwo Pontianak.

Metode: Desain kualitatif teknik *purposive sampling* metode *non probability sampling* pendekatan fenomenologi, diambil dengan *semistructure interview*.

Hasil: Penelitian ini didapatkan hasil tiga tema yaitu pengetahuan perawat memahami komunikasi efektif dengan tehnik SBAR, kemampuan berkomunikasi perawat menggunakan komunikasi efektif dengan tehnik SBAR dan dampak yang dirasakan perawat setelah tehnik komunikasi efektif dengan tehnik SBAR diterapkan di Rumah Sakit Anton Soedjarwo.

Kesimpulan: Pengetahuan perawat dalam berkomunikasi efektif dengan tehnik SBAR memiliki pengetahuan yang baik dan cukup biak , kemampuan perawat dalam berkomunikasi efektif dengan tehnik SBAR perawat di Rumah Sakit Anton Soedjarwo Pontianak di katagori kan dua kelompok ada yang baik dan cukup baik di sebabkan kemampuan perawat yang kurang baik, untuk peningkatannya dengan pelatihan dan seminar mengenai tehnik SBAR, dampak yang di rasakan perawat begitu baik.

Kata Kunci: Komunikasi SBAR, Keselamatan pasien & Perawat

Referensi: 38 (2007-2017)

ANALYSIS OF THE APPLICATION OF EFFECTIVE COMMUNICATION TECHNIQUES WITH SBAR (SITUATION BACKGROUND ASSESSMENT RECOMMENDATION) ON THE RISK OF SAFETY INCIDENTS OF PATIENTS IN ANTON SOEDJARWO PONTIANAK HOSPITAL

Rangga Hariyanto*, **Maria Fudji Hastuti ****, **M. Ali Maulana ****

*Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ners Universitas Tanjungpura

**Dosen Program Studi Pendidikan Ners Universitas Tanjungpura

e-mail : ranggahariyanto19@gmail.com

ABSTRACK

Background: *Communication with SBAR technique is one component of the implementation patient safety standards so as to reduce the incidence of patient safety incidents. SBAR technique helps in focused communication and makes it easier for all health workers, especially during the period of patient health delivery and telephone communication to convey the patient's condition to all health workers. Anton Soedjarwo Pontianak Hospital has facilities and human resources that support in using effective communication with SBAR techniques to improve service quality.*

Objective: *Analyze the effective communication with SBAR technique against the risk of patient safety incidents at Anton Soedjarwo Pontianak Hospital.*

Method: *Qualitative design is purposive sampling technique, non probability sampling method, phenomenological approach, taken with semistructure interview.*

Results: *This study obtained the results of three themes, namely the knowledge of nurses understanding effective communication with SBAR techniques, communication skills of nurses using effective communication with SBAR techniques and the impact felt by nurses after effective communication techniques with SBAR techniques were applied in the Anton Soedjarwo Hospital.*

Conclusion: *The knowledge of nurses in communicating effectively with SBAR techniques has good knowledge and good enough, the ability of nurses to communicate effectively with SBAR techniques of nurses at the Anton Soedjarwo Pontianak Hospital is categorized as two groups that are good and good enough due to the lack of ability of nurses well, for the improvement with training and seminars on SBAR techniques, the impact felt by nurses is so good.*

Keywords: *SBAR Communication, Patient Safety & Nurses*

Reference: 38 (2007-2017)

PENDAHULUAN

Komunikasi SBAR merupakan cara untuk mengatasi Faktor penyebab IKP (Insiden keselamatan pasien) menurut (Cahyono dalam Fatimah & rosa. 2014). Kegagalan komunikasi, berdampak terhadap komunikasi tidak efektif yang dilakukan perawat sehingga 80% menyebabkan kejadian malpraktek, meningkatkan biaya operasional, biaya perawatan penyembuhan dan menghambat proses pemberian asuhan keperawatan.

Komunikasi efektif dalam praktik keperawatan profesional merupakan unsur utama bagi perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan dalam mencapai hasil yang optimal. Salah satu kegiatan keperawatan yang memerlukan komunikasi efektif adalah saat serah terima tugas (*handover*) dan komunikasi lewat telepon (Hilda, Noorhidayah & Arsyawina, 2017).

Komunikasi lewat telpon merupakan komunikasi verbal dilakukan jika menurut perawat kondisi pasien membutuhkan tindakan kedokteran, konsultasi via telpon adalah tindakan pelaporan kondisi pasien kepada dokter melalui telpon. Untuk perintah verbal atau melalui telepon, perawat yang menerima pesan harus menuliskan dan membacakan kembali

kepada pemberi pesan dan keesokan harinya dokter penanggung jawab pasien memberikan konfirmasi (Hilda, Noorhidayah & Arsyawina, 2017).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Achrekar, Murthy, Kanan, Shetty, Nair & Khatty. 2016), menunjukkan bahwa pelatihan individu dan tim di berbagai aspek dengan tehnik SBAR perlu diinisiasi sebuah dampak dengan penggunaan bentuk tehnik SBAR penting dan relevan menangkap informasi terkait alergi, komorbiditas, penilaian rasa sakit, pemantauan neurologis, dan aspek untuk di dokumentasikan berdasarkan rencana perawatan yang perlu dilakukan tergabung sebagai bagian reguler pendidikan berkelanjutan program. untuk mencari pengurangan jumlah insiden terkait dengan kegagalan komunikasi dan sangat penting untuk jangka panjang evaluasi hasil pasien dengan demikian, memberikan keamanan dan perawatan berkualitas untuk pasien.

Komunikasi berhubungan dengan teori King yang dimana teori king membahas hubungan komunikasi antar interpersonal atau disiplin antar kerja, tujuan yang ingin dicapai dari teori Imogene King (1971, 1981, 1987) berfokus pada interaksi tiga

sistem: sistem personal, sistem interpersonal, dan sistem sosial. Ketiga nya membentuk hubungan personal antara perawat dan klien. Hubungan perawat dan klien merupakan sarana dalam pemberian asuhan keperawatan, di mana proses interpersonal dinamis yang ditampilkan oleh perawat dan klien dipengaruhi oleh perilaku satu dengan yang lain (Potter & Perry. 2005).

Komunikasi yang buruk merupakan penyebab yang paling sering menimbulkan efek samping di semua aspek pelayanan kesehatan, sehingga menimbulkan permasalahan dalam pengidentifikasian pasien, kesalahan pengobatan dan transfuse serta alergi diabaikan, salah prosedur operasi, salah sisi bagian yang dioperasi, semua hal tersebut berpotensi terhadap terjadinya insiden keselamatan pasien dan dapat dicegah dengan meningkatkan komunikasi. Menurut (Hilda, Noorhidayah & Arsyawina, 2017).

Berdasarkan laporan (*Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations* (JCAHO) dalam Ismainar, Dahesihdewi & Dwiprahasto. 2012), dari evaluasi 2840 kasus *sentinel event* (kejadian tidak diharapkan dan berakibat fatal) disimpulkan bahwa 65% akar penyebab

masalah tersebut adalah komunikasi dan 75% dari kasus kasus tersebut mengakibatkan pasien meninggal. Kegagalan komunikasi memberi pengaruh besar terjadinya *adverse event* dan mutu pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian di rumah sakit di Amerika, Australia, New Zealand, Canada, dan Eropa ditemukan KTD dalam rentang 3,2% - 16,6% (WHO, 2004, dalam Utarini, Ehry, & Hill, 2009, p.81). Angka kematian akibat kesalahan medis pada pasien rawat inap di Amerika berjumlah 33,6 juta pertahun, diantaranya 44.000 sampai 98.000 dilaporkan meninggal setiap tahun. Angka kematian tersebut lebih tinggi dari pada kematian akibat kecelakaan mobil, kanker payudara, dan AIDS (Utarini, Ehry, & Hill, 2009, p.80). Menurut IOM (2000, dalam Mercola, 2011).

Laporan insiden keselamatan pasien di Indonesia berdasarkan provinsi, pada 2007 ditemukan Provinsi DKI Jakarta menempati urutan tertinggi yaitu 37,9% di antara delapan provinsi lainnya (Jawa Tengah 15,9%, Yogyakarta 13,8%, Jawa Timur 11,7%, Sumatera Selatan 6,9%, Jawa Barat 2,8%, Bali 1,4%, Aceh 1,07%, Sulawesi Selatan 0,7%). Bidang spesialisasi unit kerja ditemukan paling banyak pada unit penyakit

dalam, bedah, dan anak yaitu sebesar 56,7% dibandingkan unit kerja yang lain, sedangkan untuk pelaporan jenis kejadian, KNC lebih banyak dilaporkan sebesar 47,6% dibandingkan KTD sebesar 46,2% (KKP-RS dalam Derliana 2016).

Keselamatan pasien bisa di tingkatkan dengan model tehnik SBAR karena dapat mengurangi risiko dari KTD, KNC, KPC, KTC dan Sentinel. Dalam hal berkomunikasi, perawat mengalami beberapa kekurangan dalam penyampaian pesan atau informasi sehingga dapat membahayakan keselamatan pasien dan antara profesional kesehatan terutama ketika perawat melapor ke dokter atau tenaga kesehatan lain, sehingga keselamatan pasien bisa ditingkatkan (Blom, Petersson, Hagell & Westergren. 2015).

Tehnik SBAR merupakan bagian dari keselamatan di rumah sakit dalam meningkatkann keselamatan pasien, keselamatan pekerja atau petugas kesehatan, keselamatan bangunan dan peralatan di RS (Rumah Sakit) yang berdampak terhadap keselamatan pasien dan petugas, keselamatan lingkungan yang berdampak terhadap pencemaran lingkungan, dan keselamatan (KKP-RS, Darliana 2016).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan desain penelitian Fenomenologi, menggunakan tehnik *purposive sampling* dengan menggunakan metode *non probability sampling*. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah perawat ners di Rumah Sakit Anton Soedjarwo Pontianak, sampel pada penelitian ini berjumlah 6-8 partisipan

Instrument pada penelitian ini adalah peneliti itu sendiri dengan menggunakan pedoman wawancara *semistrucuture interview* dan penelitian ini dilakukan pada bulan mei-juli 2018 dengan melakukan wawancara kepada partisipann sebanyak 2 kali dalam seminggu, sebelum dilakukan wawancara kepada partisipan peneliti memberikan lembaran penjelasan penelitian kepada pasrtisipan terlebih dahulu. Selanjutnya dilakukan wawancara pada partisipan selama 45-60 menit dalam seminggu.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Peneliti mengidentifikasi 3 tema yang merupakan hasil dari penelitian. Proses pemunculan tema tersebut di uraikan berdasarkan tujuan penelitian serta dari hasil

wawancara. Tema terbentuk yaitu pemahaman unsur pokok pengetahuan perawat memahami SBAR (*situation background assessment recommendation*), kemampuan perawat berkomunikasi dengan teknik SBAR (*situation background assessment recommendation*) dan dampak yang di rasakan perawat setelah menggunakan SBAR.

Pengetahuan Perawat Memahami Teknik SBAR

Hasil analisis data pengetahuan dalam memahami komunikasi efektif dengan teknik SBAR di Rumah Sakit Anton Soedjarwo Pontianak terbagi menjadi tiga yaitu mengenai pengetahuan perawat memahami teknik SBAR, dampak SBAR setelah di terapkan di Rumah Sakit Anton Soedjarwo Pontianak dan kemampuan perawat berkomunikasi efektif dengan teknik SBAR.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa ada beberapa partisipan memiliki pengetahuan baik dan kurang baik saat menjelaskan komunikasi efektif dengan teknik SBAR, dari pernyataan partisipan yang di dapatkan peneliti dari wawancara mendalam kepada perawat, ada beberapa perawat yang menjelaskan dengan baik dan ada perawat yang menjelaskan dengan

cukup baik di karena kan perawat yang masih kurang memahami berkomunikasi efektif dengan teknik SBAR.

Peneliti mendapatkan pernyataan dari partisipan mengenai pendapat perawat mengenai pembuatan SOP SBAR, dalam hal ini menunjukkan bahwa semua partisipan yang peneliti lakukan wawancara *semistructure interview* menyatakan bahwa SOP SBAR sangat di perlukan seluruh tenaga kesehatan lain khusus nya perawat, dikarenakan untuk menyatukan persepsi perawat dalam berkolaborasi dengan tenaga kesehatan lain, membentah perawat dalam berkomunikasi SBAR (*Situation Background Assessment Recommendation*) dengan baik, mengatasi masalah perawat dan tenaga kesehatan lain yang lupa menggunakan komunikasi efektif dengan teknik SBAR saat penyampaian kondisi dan kesehatan pasien kepada dokter atau pun tenaga kesehatan lain nya, dari hasil analisis peneliti dapatkan pernyataan partisipan bahwa SOP SBAR itu baik dan perawat merespon positif sehingga peneliti menemukan saling terkait bahwa SOP SBAR membantu perawat dalam masalah pengetahuan dan peningkatan kemampuan perawat dalam berkomunikasi SBAR, sehingga SOP SBAR sangat perlu di

berlakukan di setiap unit Rumah Sakit Anton Soedjarwo Pontianak.

(P4).....“SBAR itu kepanjangan dari Situation, Background, Assessment, Recommendation. Komunikasi perawat dan tim”.

“Situasi tu ya kita memperkenalkan diri kite lah disini pasti misal nye kalo lagi nelpon “izin dokter dengan perawat tiwi dari ruangan Tri Brata (TB) ingin melaporkan nama pasien Rangga Hariyanto

dengan umur 27 tahun kondisi pasien pada saat ini misal kan nya demam 38,9 C nah itu untuk situasi”

“Background nye itu keluhan pasien kita sebutkan lagi diagnosa dokter kemarin tu febris di hari ke 3 sekarang kondisi pasien masih demam dengan suhu 38,9 C, sekarang pasien lagi mengigil dan sedang di kompres hangat nah gitu. Terus kita lapor hasil tanda vital sign dan kita TTV lagi gitu ,

“Dokter izin ada dapat tambahan atau masukan atau ada dapat terapi tambahan atau masukan dokter”

(P5).....“SBAR tu, emmmm pakai bahasa kite jak ye. Jadi apa yag sudah kite laporkan kite aplikasi kan kite catat dan kite ape ye name nye ? kaya ada penyelesaian masalah,

jadi ape yang dilapor kan ke dokter tu di sampaikan ke kite terus kite cantumkan lah kurang lebih. Gitu nda sih ?”

“Misal nye nih mengeluh ape ye , misal nye muntah lah ye, padahal dikeluhan awal nye nda ade muntah nih masuk keruangan muntah nda ade terapi obat muntah terus kita harus laporkan. Ini langsung komunikasi nda nih?”

“Situasi yang terjadi pada saat ini misal nye keluhan pasien seperti ape jadi itulah yang kite laporkan ke dokter. Kite kasi tau ke dokter nye pasien nye yang mual, jam nye kapan, kalo ade muntah, muntah nye berape kali.”

“Emmmmm, dari dokter nye kan ye misal nye riwayat penyakit nya apa ? terus hasil lab nye kite sampaikan kedokter atau pun radiologi nye kalo itu ada terus tanda-tanda vital, terapi yang digunakan. Dah sih itu jak, diagnose pertama yang masuk kerumah sakit”

“Ooooo nda lah, pertama-tama kita kenal kan dulu pasien nye, umur nye , diagnose nye ape eeeee keluhan nye ape barulah langsung ke background nye. Kan gitu kite sebut kan nama pasien nye dan juga perkenal kan diri perawat karena itu penting juga sih”

“Assessment ye, tindakan nye kan ? tindakan yang akan, misal nye dokter nye kan eemmmm assessment mungkin masalah yang disebabkan kan muntah nye karena ape “Oh karena ibu makan terakhir kapan ? belum ade” mungkin itu problem nye jadi die kaya gitu bise mual”

“Kite yang rekomendasikan atau minta rekomendasi dari dokter ape tindakan selanjut nye atau pemeriksaan ape atau terapi ape yang mau diberikan same pasien selanjut nye untuk mual muntah nye.”

persepsi partisipan mengenai pengetahuan perawat mengenai komunikasi efektif dengan tehnik SBAR Situation, Background, Assessment, Recommendation ialah komunikasi yang meminimalisir terjadi kesalahan dokter, perawat dan tenaga kesehatan lain saat berkomunikasi yang dilakukan perawat, dokter dan tenaga kesehatan lain dalam penyelesaian masalah dan penyampaian masalah kepada dokter atau tenaga kesehatan lain dengan berkomunikasi via-telpon atau pun lisan dengan menggunakan tehnik SBAR (*Situation Background Assessment Recommendation*).

Pengetahuan komunikasi efektif dengan tehnik SBAR ialah kemampuan perawat dalam berkomunikasi efektif

dengan tehnik SBAR dalam penyampaian kesehatan dan kondisi pasien secara baik, teratur, tersusun dan meminimalisir kesalahan instruksi dari dokter ataupun tenaga kesehatan lain berupa kesalahan pemberian obat, kesalahan melakukan tindakan atau intervensi kepada pasien dan kesalahan dalam pemberian terapi. Kegiatan komunikasi efektif dengan tehnik SBAR dalam keperawatan berdampak pada peningkatan mutu pelayanan asuhan keperawatan yang diberikan, karena mempercepat pemberian asuhan keperawatan atau intervensi kepada pasien, mengefektifkan waktu perawat dalam penyampaian kondisi dan kesehatan pasien antara dokter, perawat dan tenaga kesehatan lain.

Komunikasi efektif dengan tehnik SBAR keperawatan bermanfaat untuk meningkatkan kinerja perawat, meningkatkan kualitas pemberian asuhan keperawatan. jika komunikasi efektif dengan tehnik SBAR ini dilaksanakan sesuai dengan tehnik SBAR, dan perawat menggunakan tehnik SBAR (*Situation Background Assessment Recommendation*) dengan baik maka akan berdampak dalam kualitas pemberian asuhan keperawatan atau intervensi salah satunya meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien,

selain itu juga untuk membantu perawat dalam berkomunikasi efektif antara dokter atau tenaga kesehatan lain sehingga mendapatkan hubungan kolaborasi yang baik antara perawat, dokter, dan tenaga kesehatan lain untuk meminimalisir kesalahan-kesalahan pengintruksian serta membantu berkomunikasi yang efektif dan efisien.

Kemampuan perawat berkomunikasi dengan tehnik SBAR (*situation background assessment recommendation*)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa semua partisipan memiliki kemampuan berkomunikasi efektif dengan tehnik SBAR dalam berkomunikasi, dari hasil analisis peneliti melalui wawancara *semistructure interview* ada beberapa perawat yang lupa, dan bingung saat menjelaskan SBAR. Kemampuan berkomunikasi tehnik SBAR perawat, apabila baik tetapi tidak didorong oleh kebijakan rumah sakit secara otomatis perawat akan malas dan lalai untuk menjalani komunikasi efektif SBAR. Pengaruh kebijakan yang diberikan rumah sakit memberikan efek yang begitu besar sehingga menjadi kekuatan yang harus diikuti oleh perawat, berjalan nya komunikasi efektif dengan tehnik SBAR dikatakan baik dikarenakan kebijakan yang mengikat

perawat, dari hasil penelitian yang ditemukan perawat memiliki kemampuan baik dan cukup baik untuk melakukan komunikasi efektif dengan tehnik SBAR, perawat mengetahui tentang komunikasi efektif dengan tehnik SBAR. Hasil wawancara menunjukkan bahwa semua partisipan di setiap unit menyatakan bahwa selalu menggunakan komunikasi efektif dengan tehnik SBAR saat penyampaian kondisi dan kesehatan pasien kepada dokter atau pun tenaga kesehatan lain nya.

(P7).....“ ada pasien name nye safe, izin kan hallo dokter izin dengan perawat nisa diruangan CV izin melaporkan ini ada pasien atas nama ini umur segini diagnose nye ini sekarang ini ngeluh sesak terus akral nye hangat, TTV nye sekian sekian, terus sudah terpasang oksigen tadi malam 2 litter permenit, obat nye ini ini ini mohon instruksi dokter kaya gitu dan tunggu instruksi dari dokter nye kaya gitu. Ini ini dah”

(P1).....“Ohh tehnik nye, tehnik nye yang pertamekan misalnye kite liat nih ade pasien name agus nih kan penyakit jantung CHF sesak kan tibe-tibe sesak siturasi nye turun menjadi 90 TTV ape segale macam normal namun cuman sesak jak, langsung kite telpon dokter penanggung jawab ,

kebetulan dokter nye dokter petrus kite telpon dokter petrus ngangkat “ Hallo selamat siang dok , izin laporrr ini pasien dokter di TB 1 atas name Agus dengan diagnose jantung CHF ini sesak dok, terapi yang sudah didapat kite sebut kan satu-satu gulasemid, turosemid dan porosemid dok yang sudah diberikan. Mohon intruksi dok diberikan tambahan eeee mohon intruksi pasien ini mau di apakan dok ? nah dokter bilang , Oooo udah langsung pasang oksigen 5 liter / menit ok dok sama kasi injeksi misal nye injeksi purosemid nantik dokter eeee perawat mengulangi kembali, dok izin dok tadi kasi O2 5 liter/menit same injeksi purosemid satu x satu ya dok, Ok iya betul hah dah nanti si pelapor bertanda tangan di formulir si dokter besok nye atau kalo misal nye datang langsung ttd tapi dalam peraturan tidak boleh melebihi dari 24 jam dokter harus bertanda tangan. Sebelum nye pertame yang harus kite ingat, tehnik anamesis nye ke pasien supaya pelaporan tu tidak salah jadi misalnya TTV di ukur dulu, suhu di ukur dulu, riwayat penyakit, terus keluhan sekarang, obat-obat yang sudah didapatkan begituk.”

Asumsi peneliti kemampuan perawat dalam menggunakan komunikasi efektif dengan tehnik SBAR harus diperhatikan dengan baik oleh perawat manajemen dan

perawat pelaksana Rumah Sakit Anton Soedjarwo Pontianak untuk melakukan evaluasi kepada perawat nya dengan melakukan seminar pelatihan, role-play dan kemudian di evaluasi lagi selama satu bulan sekali untuk mengetahui apakah kemampuan perawat setelah diberi pelatihan komunikasi efektif SBAR mengalami peningkatan dan meningkat pemahaman perawat mengenai pengetahuan perawat dengan tehnik SBAR karena dari beberapa jurnal yang peneliti temukan ada beberapa jurnal yang menunjukkan ada nya hubungan baik tehnik pelatihan seminar dan role-play terhadap pengetahuan dan pemahaman perawat mengenai komunikasi efektif SBAR, dalam hal ini perawat manajemen, karu (kepala ruangan) dan perawat pelaksana berinisiatif untuk mengadakan seminar pelatihan dan role play dengan tehnik SBAR dalam meningkat kan kemampuan dan komunikasi perawat dengan SBAR

Dampak SBAR setelah di terapkan di Rumah Sakit Anton Soedjarwo Pontianak.

Hasil wawancara menunjukan bahwa semua partisipan dan tenaga kesehatan lain merasakan dampak yang positif dari berkomunikasi efektif dengan tehnik SBAR (*Situation Background Assessment*

Recommendation), dari pernyataan partisipan yang partisipan berikan kepada peneliti didapat kan : perawat dan tenaga kesehatan lain merasa terbantu pekerjaannya saat penyampaian kondisi dan kesehatan pasien dengan adanya SBAR (*Situation Background Assessment Recommendation*), mempermudah penyampaian kondisi pasien, melindungi partisipan, lebih terarah, meminimalisir kesalahan pemberian tindakan terapi atau obat, mengefektifkan waktu dalam konsultasi masalah pasien, membuat perawat percaya diri dalam penyampaian kondisi dan kesehatan pasien.

(P1).....“Dampak lebih baik, menghindari kesalahan dalam pemberian terapi. Waktu dulu dokter cuman mengetahui nama pasien dan keluhan pasien tapi dokter tidak mengetahui riwayat penyakit pasien dan langsung memberikan terapi. Sekarang sudah terancang dan terancang sesuai SOP dan semoga komunikasi SBAR nih berjalan dengan baik.”

(P5).....“Yang pertama komunikasi nye lebih efektif karena sudah tertata kan, terus yang kedua lebih eeeee dokter tu lebih percaye lah karena kite melakukan tehnik SBAR dengan dokter nye kan itu diverifikasi lagi dengan dikasi tanda tangan nah disitu tuh dokter bise lihat eeee ooo perawat nye

mengerti kondisi pasien seperti ini, die yang menerima instruksi terus dokter verifikasi jadi tu lebih terarah lah.”

Dampak SBAR begitu positif yang dirasakan partisipan dan tenaga kesehatan lain diharapkan dapat meningkatkan semangat dan motivasi perawat untuk terus meningkatkan berkomunikasi efektif dengan tehnik SBAR sehingga pengetahuan, kemampuan dan kualitas perawat semakin baik dalam berkomunikasi efektif dengan tehnik SBAR. Artinya apabila perawat memiliki semangat dan motivasi untuk meningkatkan komunikasi efektif dengan tehnik SBAR di Rumah Sakit Anton Soedjarwo Pontianak akan semakin baik dalam memberikan jaminan keselamatan pasien dalam kenyamanan dan keamanan.

Hasil dari analisis data menunjukkan adanya perbedaan sebelum dan sesudah komunikasi efektif dengan tehnik SBAR diterapkan, dulu risiko terjadinya kesalahan perawat sangat besar terutama untuk mengenai obat-obatan yang memiliki nama yang hampir mirip sehingga berisiko terjadinya kesalahan dan komunikasi yang tidak efektif dalam hal ini akan memperlambat pemberian asuhan keperawatan atau tindakan kepada pasien yang membutuhkan tindakan segera dari perawat, dan didapatkan hasil

analisis data setelah adanya komunikasi efektif dengan teknik SBAR mempermudah perawat dan tenaga kesehatan lain dalam menyampaikan kondisi dan kesehatan pasien secara efektif, meminimalisir kesalahan dalam pemberian obat-obatan, intervensi dan mengefesiansikan waktu perawat dalam pelaporan kondisi dan kesehatan pasien.

KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian yaitu :

1. Pengetahuan perawat dalam memahami komunikasi efektif dengan teknik SBAR terbagi menjadi dua katagori yaitu memiliki pengetahuan berkomunikasi efektif dengan teknik SBAR nya baik artinya perawat menjelaskan sesuai dengan teknik SBAR secara menyeluruh dan pengetahuan komunikasi efektif dengan teknik SBAR perawat yang berkomunikasi SBAR nya cukup baik artinya perawat menjelaskan belum sesuai dengan teknik SBAR secara menyeluruh.
2. Kemampuan berkomunikasi perawat menggunakan komunikasi efektif dengan teknik SBAR tingkat berkomunikasi partisipan di Rumah Sakit Anton Soedjarwo Pontianak

terhadap Kemampuan berkomunikasi perawat menggunakan komunikasi efektif dengan teknik SBAR baik di karenakan ada beberapa partisipan selalu melakukan komunikasi SBAR di setiap pelaporan via-telpon dan perawat sudah terbiasa menggunakan komunikasi efektif dengan teknik SBAR di setiap unit rumah sakit, akan tetapi meskipun dikatakan baik ada beberapa perawat yang memiliki kemampuan berkomunikasi efektif dengan SBAR masih terkendala yang disebabkan oleh pengetahuan perawat, perawat yang lupa apa itu SBAR dan perawat yang masih bingung membedakan Situation Background Assessment Recommendation.

3. Dampak yang dirasakan setelah teknik komunikasi efektif dengan teknik SBAR diterapkan di Rumah Sakit Anton Soedjarwo Pontianak, dampak teknik SBAR ini sangat membantu perawat dan tenaga kesehatan lain dalam penyampaian atau pelaporan kondisi dan kesehatan pasien yang disampaikan perawat kepada dokter atau tenaga kesehatan lain dalam hal ini memberikan dampak yang positif karena perawat

rata-rata semua perawat atau tenaga kesehatan lain merasa terbantu adanya tehnik SBAR.

DAFTAR PUSTAKA

1. Achrekar, M, S, Murthy, V, Kanan, S, Shetty, R, Nair, M & Khatty, N. (2016). Introduction of Situation, Background, Assessment, Recommendation into Nursing Practice: A Prospective Study. *Asia-Pacific Journal of Oncology Nursing*. Vol3. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5123547/>
2. Afyanti, Y & Rachmawati, I, N. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Riset Keperawatan*. Depok : PT Rajagrafindo Persada.
3. Arrum, D, Salbiah & Manik, M. (2015). Knowledge of Health Workers in The Patient Safety in The Hospital of Sumatera Utara. *Idea Nursing Journal*. VolVI. No2. ISSN 2087-2879. www.jurnal.unsyiah.ac.id/INJ/article/viewFile/6529/5349
4. Blom, L, Petersson, P, Hagell, P & Westergren. (2015). The Situation, Background, Assessment and Recommendation (SBAR) Model for Communication between Health Care Professionals: A Clinical Intervention Pilot Study. *International Journal Of Caring Sciences*. Vol 8. Issue 3. Page 530. http://www.internationaljournalofcaringsciences.org/docs/2_2-Blom_8_3.pdf
5. Chahar Toghia Narger,Shahnaz Ahrari & Alikhah Shahnaz, 2015. Comparison the Effect of Teaching of SBAR Technique with Role Play and Lecturing on Communication Skill of Nurses. *Journal of Caring Sciences*. Vol3. No2. Hlm 141-147. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/25276757>
6. Christensen, Paula J. (2009) : *Nursing Process:Aplication of Conceptual Models, 4th ed*. St.Louis: Mosby-Year Book, Inc.
7. Darliana, D. (2016). Hubungan Pengetahuan Perawat Dengan Upaya Penerapan *Patient Safety* Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin Banda Aceh. *Idea Nursing Journal*. VolVII. No1. ISSN 2087-2879. www.jurnal.unsyiah.ac.id/INJ/article/view/6469
8. Dharma,K, K. (2015). *Metodologi Penelitian Keperawatan Panduan Melaksanakan dan Menerapkan Hasil Penelitian*. Jakarta : Trans Info Media.
9. Fadillah, A & Yusianto, W. (2016). Perbedaan Pelaksanaan Timbang Terima Pasien sebelum dan sesudah Menggunakan Komunikasi SBAR Terhadap Penerapan *Patient Safety* oleh Perawat Pelaksana di RS. Siti Khodijah sepanjang Sidoarjo Jawa Timur. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat*. Vol11. No5. ISSN 2252-8865. jurnal.stikescendekiautamakudus.ac.id/index.php/stikes/article/view/144
10. Fatimah, F,S & Rosa, E, M. (2014). Effectiveness Patient Safety Training; SBAR Communication in Nursing to Reduce of Error Drug Injection Administration at PKU Muhammadiyah Hospital Unit II Yogyakarta. *Journal Ners And Midwifery Indonesia*. Vol2. No1. ISSN 2354-7642. hlm 32-41. ejournal.almaata.ac.id/index.php/JN/KI/article/download/23/22

11. Garret, H. (2016). Effective Perioperative Communication to Enhance Patient Care. *AORN Journal*. Vol104. No2. https://www.aorn.org/websitedata/ce/article/pdf_file/CEM16526-0001.pdf.
12. Herwati, T,Y. (2015). Patient Safety Culture Inpatient In The Hospital X District Jember. *Jurnal IKESMA*. Vol11. No1. <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/IKESMA/article/view/4350>
13. Hilda, Noorhidayah & Arsyawin. (2017). Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Penerapan Komunikasi Efektif Oleh Perawat Di Ruang Rawat Inap. *Mahakam Nursing Journal*. Vol2. No1. hlm 09-17. ejournalperawat.poltekkes-kaltim.ac.id/ojs/index.php/nursing/article/view/27
14. Hilda, Nurhidayah & Arsyawina. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerapan Komunikasi Efektif oleh Perawat di Ruangan Rawat Inap. *Mahakam Nursing Journal*. Vol2. No1. Hlm 09-17. ejournalperawat.poltekkes-kaltim.ac.id/ojs/index.php/nursing/article/view/27
15. Ismainar Hetty Dahesihdewi & Dwiprahasto iwan, (2012). Leadership and Communication Effectiveness on Patient Safety Teamwork Ibnu Sina Islamic Hospital Pekanbaru Riau. *Jurnal Kesehatan Komunitas*. Vol2. No1.
16. Ismainar, H, Dahesihdewi, A & Dwiprahasto. (2012). Leadership And Communication Effectiveness On Patient Safety Teamwork Ibnu Sina Islamic Hospital Pekanbaru Riau. *Jurnal Kesehatan Komunitas*. Vol2. No1. jurnal.htp.ac.id/index.php/keskom/article/view/34
17. Kemenkes RI .(2009). Undang-undang Republik Indonesia Nomor. 44 Tahun 2009, Tentang Rumah Sakit, Jakarta. <http://www.depkes.go.id/resources/download/peraturan/UU%20No.%2044%20Th%202009%20ttg%20Rumah%20Sakit.PDF>
18. Ladesvita, F & Khoerunnisa, N. (2017). Dampak Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Warakas Jakarta Utara. *Jurnal Akademi Keperawatan Husada Karya Jaya*. Vol3. No1. ISSN 2442-501X. ejurnal.husadakaryajaya.ac.id/index.php/JAKHKJ/article/download/44/44
19. Lalongkoe, M, R. (2013). *Komunikasi Keperawatan Metode Berbicara Asuhan Keperawatan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
20. Lestari Dilla Fitri Ayu, Suryani Maria Suryani & Mekawatidi Wulandari, (2014). Pengaruh Operan Dengan Metode Sbar Terhadap Pendokumentasian Implementasi Dan Evaluasi Asuhan Keperawatan di Ruang Flamboyan II Rsud Kota Salatiga. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*. Download.portalgaruda.org/article.php?...pengaruh%20operan%20dengan%20
21. Moleong, L, J. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung : PT REMAJA ROSDAKARYA
22. Narayan, C, M. (2013). Using SBAR Communications in Efforts to Prevent Patient Rehospitalizations. *Home Healthcare Nurse*. Vol 13. No . <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/24081133>

23. Nasir, A, Muhith, A, Sajidin, M & Mubarak, W, I. (2011). *Komunikasi Dalam Keperawatan Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Salemba Medika.
24. Permenkes RI .(2012). Peraturan Menteri Kesehatan Indonesia. No. 413/Menkes/Per/XII/2012, Akreditasi Rumah Sakit. ditjenpp.kemenumham.go.id/arsip/bn/2012/bn413-2012.pdf
25. Permenkes RI .(2017). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. No. 308/Menkes/Per/XI/2017, Tentang Keselamatan Pasien. Pencabutan. ditjenpp.kemenumham.go.id/arsip/bn/2017/bn308-2017.pdf
26. Perry & Potter. 2005. *Fundamental of Nursing, Concept, Process, and Practice: Edisi 4*, Penerbit Buku Kedokteran EGC: Jakarta
27. Ramadanty, S. (2014). Penggunaan Komunikasi Fatis dalam Pengelolaan Hubungan di Tempat Kerja. *Jurnal Ilmu Komunikasi*. Vol5. No1. hlm 1-118. <https://ejournal.unri.ac.id/index.php/JKMS/article/view/2556>
28. Rekiki Fitriana & Utami Sri Ghita. (2017). Faktor yang Berhubungan Dengan Penerapan Komunikasi SBAR di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Human Care*. Vol1. No2 https://ojs.fdk.ac.id/index.php/human_care/article/download/35/pd
29. Rokmah Ariyani Noor & Anggorowati, (2017). Komunikasi Efektif Dalam Praktek Kolaborasi Interprofesi Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Mahakam Nursing Journal* Vol2. Hlm 65-71. <https://ejournal.unisayogya.ac.id/ejournal/index.php/JHeS/article/download/186/122>.
30. Rokmah, N, A & Anggorowati. (2017). Komunikasi Efektif Dalam Praktek Kolaborasi Interprofesi Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Journal of Health Studies*. Vol1. No1. hlm 65-71. <https://ejournal.unisayogya.ac.id/ejournal/index.php/JHeS/article/download/186/122>
31. Santoso Arif R & Pudjiraharjo Widodo. R, (2013). *(Improving Performance of Nursing Documentation Based on Knowledge Management Through SECI Concept Model's*. *Jurnal Ners*. Vol8. No2. Hlm 330-341. <https://ejournal.unair.ac.id/JNERS/article/view/3850>
32. Saryono. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika.
33. Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*. Bandung : ALFABETA, CV.
34. Sukesih & Istanti Permatasari Yuni, (2015). Peningkatan Patient Safety Dengan Komunikasi Sbar. *University Research Coloquium*. ISSN 2407-9189. <https://publikasiilmiah.ums.ac.id/handle/11617/6903?show=full>
35. Sukesih & Istanti, Y, P. (2015). Peningkatan *Patient Safety* dengan Komunikasi SBAR. *University Research Coloquium*. ISSN 2407-9189. <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=356910&val=426&title=peningkatan%20patient%20safety%20dengan%20komunikasi%20sbar>.
36. Sumarni. (2017). Analisis Implementasi *Patient Safety* Terkait Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit. *Jurnal*

- Ners dan Jurnal Kebidanan. Vol5. No2. ISSN 2503-1856. ejournal.almaata.ac.id/index.php/JN/KI/article/download/428/415*
37. Syagitta, M, Sriati, A & Fitria, N. (2017). Persepsi Perawat Terhadap Pelaksanaan Komunikasi Efektif di IRJ *Al-Islam* Bandung. *Jurnal Keperawatan BSI. VolV. No2. ISSN : 2338-7246. ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jk/article/download/2629/1791*
38. Ulva, F. (2017). Picture of Effective Communication in the Application of Patient Safety (Case Study of Hospital X In Padang City). *Jurnal Pembangunan Nagari. Vol2. No1. hlm 95-102. ejournal.sumbarprov.go.id/index.php/jpn/article/download/17/15/*
39. Walansendow, V,L, Pinontoan, O, R & Rompas, S, S. (2017). Hubungan Antara Sikap Dan Teknik Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Eunike Rsu Gmim Kalooran Amurang. *e-journal Keperawatan (e-Kp). Vol5. No1. <https://media.neliti.com/media/publications/106937-ID-hubungan-antara-sikap-dan-teknik-komunik.pdf>*