

HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF SBAR DENGAN KESELAMATAN PASIEN DAN PENATALAKSANAAN LANJUT UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN DI RSU MITRA SEJATI TAHUN 2025

Ratih Widya Wati Gultom¹, Diah Karlina²

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mitra Sejati

Email : ratigultom88@gmail.com, diahkarlinanana@gmail.com

Abstrak

Komunikasi efektif merupakan indikator penting keselamatan pasien, dan metode *Situation, Background, Assessment, Recommendation* (SBAR) terbukti mampu meningkatkan keakuratan serta efisiensi pertukaran informasi antar tenaga kesehatan. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan komunikasi efektif SBAR dengan keselamatan pasien dan penatalaksanaan lanjut di RSU Mitra Sejati Tahun 2025. Desain penelitian menggunakan *cross sectional* dengan populasi seluruh perawat (180 responden) yang diambil secara *total sampling*, dianalisis menggunakan uji *chi-square* pada $\alpha=0,05$. Hasil penelitian menunjukkan 59,4% responden memiliki komunikasi SBAR baik dan 58,3% patuh terhadap keselamatan pasien, dengan uji statistik menunjukkan hubungan signifikan antara komunikasi SBAR dan keselamatan pasien ($p=0,000$). Temuan ini menegaskan bahwa penerapan komunikasi SBAR yang baik berkontribusi pada peningkatan keselamatan pasien, sehingga disarankan adanya pelatihan berkelanjutan dan konsistensi penerapan SBAR untuk memperkuat budaya keselamatan pasien di rumah sakit.

Kata kunci: komunikasi efektif, SBAR, keselamatan pasien, pelayanan rumah sakit

Abstract

Effective communication is an important indicator of patient safety, and the Situation, Background, Assessment, Recommendation (SBAR) method has been proven to enhance the accuracy and efficiency of information exchange among healthcare professionals. This study aims to determine the relationship between effective SBAR communication and patient safety as well as follow-up management at RSU Mitra Sejati in 2025. This research employed a cross-sectional design with a population of all nurses (180 respondents) selected through total sampling, and data were analyzed using the chi-square test at $\alpha=0.05$. The results showed that 59.4% of respondents demonstrated good SBAR communication and 58.3% complied with patient safety standards, with statistical tests indicating a significant relationship between SBAR communication and patient safety ($p=0.000$). These findings confirm that proper implementation of SBAR communication contributes to improving patient safety; therefore, continuous training and consistent application of SBAR are recommended to strengthen the culture of patient safety in hospitals.

Keywords: *effective communication, SBAR, patient safety, hospital services*

1. PENDAHULUAN

Salah satu indikator keselamatan pasien adalah komunikasi yang efektif. Dalam indikator tersebut dikatakan bahwa komunikasi yang paling mudah mengalami kesalahan adalah perintah diberikan secara lisan, pelaporan kembali hasil pemeriksaan kritis (seperti laboratorium klinis menelpon unit pelayanan pasien untuk melaporkan hasil pemeriksaan segera/cito). Fasilitas pelayanan kesehatan secara kolaboratif mengembangkan suatu kebijakan untuk perintah lisan dan melalui telepon termasuk: menuliskan informasi secara lengkap baik itu instruksi dokter ataupun hasil pemeriksaan oleh yang menerima informasi; kemudian yang menerima pesan akan mengulang kembali instruksi atau hasil pemeriksaan; dan mengkonfirmasi ulang terhadap apa yang telah dituliskan dan yang telah dibaca ulang secara lengkap. Jenis obat-obatan yang termasuk jenis obat NORUM/LASA harus dieja ulang (Kemenkes, 2017).

Penerapan komunikasi efektif di rumah sakit harus diterapkan dengan baik oleh seluruh tenaga kesehatan. Komunikasi bisa menjadi tidak jelas dikala orang yang berkomunikasi mempunyai tingkat pemahaman yang berbeda, pesan akan menjadi rancu apabila kata-kata serta cetusan yang digunakan tidak dikenal oleh pendengar. Maka dalam komunikasi efektif perlu dibentuk aspek kejelasan, ketepatan, sesuai dengan konteks dari bahasa serta informasi, alur yang sistematis, juga budaya. Komunikasi yang tidak efektif bisa menyebabkan risiko kesalahan dalam pemberian asuhan keperawatan. Komunikasi merupakan aspek penting yang harus dimiliki oleh pemberi jasa pelayanan keperawatan karena selama 24 jam berkesinambungan mendampingi pasien dan bekerjasama dengan anggota tenaga medis yang lain. Profesionalisme dalam pelayanan keperawatan dapat diwujudkan melalui komunikasi yang efektif antar perawat maupun dengan tim kesehatan lainnya (Hilda, Noorhidayah, & Arsyawina, 2017).

Berdasarkan data Laporan Insiden Keselamatan Pasien di Indonesia tahun 2019 didapatkan data presentasi jenis insiden yang dilaporkan sebanyak 38% kejadian nyaris cedera (KNC), 31% kejadian tidak cedera (KTC), dan 31% kejadian tidak diharapkan (KTD) (KNKP, 2020). Berdasarkan pelaporan RS di Indonesia tahun 2019, insiden

tertinggi berada di Provinsi Bali sebesar 38% dan terendah di Provinsi Sumatera Utara sebesar 0,5%. Sementara, Provinsi Gorontalo persentase insiden keselamatan pasien sebesar 7% (Maku, 2023). Data tentang insiden keselamatan pasien dari tim keselamatan pasien RSUD Elpi Al Azis tahun 2024 didapatkan kejadian nyaris cedera (KNC) sebanyak 9 kejadian, kejadian tidak diharapkan (KTD) sebanyak 2 kejadian, dan kondisi potensial cedera (KPC) sebanyak 1 kejadian (Soleha, 2021).

Manfaat komunikasi SBAR yaitu membantu perawat dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan dengan menerapkan pemberian asuhan keperawatan secara kompherensif untuk membantu proses kesembuhan serta meningkatkan keselamatan pasien dalam perawatan secara menyeluruh

2. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dalam proposal ini menggunakan survey yang bersifat analitik yaitu mengetahui “hubungan komunikasi efektif SBAR dengan keselamatan pasien dan penatalaksanaan lanjut untuk meningkatkan pelayanan di RSUD Mitra Sejati Tahun 2025”, dengan pendekatan “*cross sectional*” dimana data yang menyangkut variabel bebas atau resiko dan variabel terikat atau akibat, akan di kumpulkan dalam waktu yang bersamaan (Notoadmodjo,2018). Populasi penelitian ini adalah perawat yaitu 180 responden, dengan jumlah sampel 180 responden menggunakan total sampling. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji chi square.

Hasil dan Pembahasan

Univariat

1. Komunikasi SBAR di RSUD Mitra Sejati Tahun 2025

Tabel 4.1 Distribusi frekuensi Komunikasi SBAR di RSUD Mitra Sejati Tahun 2025

No	Variabel	Jumlah Kasus	
		n	%
	Komunikasi SBAR		
	Baik	107	59,4
	Tidak Baik	73	40,6
	Total	180	100

Dari tabel diatas dapat dilihat dari 180 responden kategori yang memiliki atau melakukan komunikasi SBAR di RSUD Mitra Sejati, paling banyak dengan persentase baik sebanyak 107 responden (59,4%)

Kurangnya komunikasi menciptakan situasi di mana kesalahan medis dapat terjadi. Kesalahan ini memiliki potensi untuk menyebabkan cedera parah atau kematian pasien yang tidak terduga. Kesalahan medis, terutama yang disebabkan oleh kegagalan untuk berkomunikasi, adalah masalah meresap dalam organisasi perawatan kesehatan saat ini. Salah satu komunikasi efektif ialah komunikasi SBAR

Salah satu metode komunikasi yang terbukti efektif dalam meningkatkan komunikasi antar tenaga kesehatan adalah SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation). SBAR menyediakan kerangka kerja yang terstruktur untuk pertukaran informasi penting, memungkinkan perawat untuk menyampaikan informasi dengan cara yang singkat namun komprehensif (Dachirin, W., Kuswardinah, A., & Handayani, OWK 2020).

2. Keselamatan pasien dalam penatalaksanaan lanjut untuk meningkatkan pelayanan di RSUD Mitra Sejati Tahun 2025

Tabel 4.2 Distribusi frekuensi keselamatan pasien dalam penatalaksanaan lanjut untuk meningkatkan pelayanan di RSUD Mitra Sejati Tahun 2025

Variabel	Jumlah Kasus	
	n	%
Keselamatan pasien		
Patuh	105	58,3
Tidak Patuh	75	41,7
Total	180	100

Dari tabel diatas dapat dilihat dari 180 responden kategori keselamatan pasien dalam penatalaksanaan lanjut untuk meningkatkan pelayanan di RSUD Mitra Sejati Tahun 2015 paling banyak dengan persentase patuh yaitu sebanyak 105 responden (58,3%)

Keselamatan pasien menjadi sebuah prioritas utama dalam pelayanan kesehatan dan merupakan Langkah yang baik untuk meningkatkan kualitas serta mutu

pelayanan rumah sakit. Untuk itu perlunya komunikasi yang efektif dengan menggunakan tehnik SBAR agar tercapainya budaya keselamatan pasien (Katika, 2019)

4.2.2 Analisis Bivariat

Analisa bivariat dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variable terikat secara independen. Untuk mengetahui hubungan antara variable bebas dan variable terikat secara bivariat dalam penelitian ini dilakukan dengan uji *chi-square* (X^2) test tabel 2 x 2 pada taraf nyata $\alpha=0,05$.

Tabel 4.3 Hubungan komunikasi efektif sbar dengan keselamatan pasien dalam penatalaksanaan lanjut untuk meningkatkan pelayanan di RSUD Mitra Sejati Tahun 2025

No	Komunikasi SBAR	Keselamatan pasien				Total	<i>p value</i>
		Patuh		Tidak Patuh			
		n	%	n	%	n	
1	Baik	86	47,7	21	11,7	107	0,000
	Tidak						
2	Baik	19	10,6	54	30,0	73	40,6
Jumlah		105	58,3	75	41,7	180	100

Berdasarkan tabel diatas dengan menggunakan uji *Chi-Square* diperoleh nilai $p < 0,05$ yaitu 0,000 maka dapat disimpulkan bahwa antara komunikasi SBAR dengan keselamatan pasien dalam penatalaksanaan lanjut untuk meningkatkan pelayanan di RSUD Mitra Sejati dengan nilai *sig* $0,000 < 0,005$ menunjukkan bahwa korelasi antara komunikasi SBAR dengan keselamatan pasien bermakna, dan dapat disimpulkan apabila komunikasi SBAR semakin tinggi maka semakin tinggi pula keselamatan pasien dalam penatalaksanaan lanjut untuk meningkatkan pelayanan di RSUD Mitra Sejati

Target Keselamatan Pasien Terdiri Dari Ketepatan Identifikasi pasien, kenaikan komunikasi yang efisien, kenaikan keamanan obat yang butuh diwaspadai kepastian tepat lokasi, tepat prosedur, serta tepat pasien pembedahan, pengurangan resiko pasien jatuh. Adapun sebagian factor yang berpengaruh kepada pelaksanaan dari sasaran keselamatan dirumah sakit diantaranya merupakan factor jumlah tanggungan, lama bekerja, pengetahuan perawat, motivasi perawat, supervise sehingga dari itu rumah sakit wajib mempraktekkan sesaran keselamatan pasien tersebut dengan baik serta untuk tenaga kesehatan yang melakukan suatu pelayanan kesehatan juga wajib paham terpaut dari sasaran keselamatan pasien (Apriliani, Ernawati, 2020)

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Rachmah tahun 2018 yang mengatakan komunikasi SBAR yang dapat dipergunakan dalam komunikasi antara perawat. Komunikasi SBAR dalam handover sangat berdampak pada keselamatan

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan komunikasi efektif SBAR di RSUD Mitra Sejati Tahun 2025 yang paling banyak dengan persentase baik sebanyak 107 responden (59,4%)
2. Keselamatan pasien dalam penatalaksanaan lanjut untuk meningkatkan pelayanan di RSUD Mitra Sejati Tahun 2025 yang paling banyak dengan persentase patuh yaitu sebanyak 105 responden (58,3%)
3. Terdapat hubungan komunikasi efektif SBAR dengan keselamatan pasien dalam penatalaksanaan lanjut untuk meningkatkan pelayanan di RSUD Mitra Sejati Tahun 2025 dimana nilai *pvalue* = 0.000.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade herawati dan Nuraeni, Tuti. 2019. Penggunaan model isbar3 berbasis elektronik dalam upaya meningkatkan keselamatan pasien: study literature. https://www.researchgate.net/publication/343632019_PENGGUNAAN_MODEL_ISBAR3_BERBASIS_ELEKTRONIK_DALAM_UPAYA_MENINGKATKAN_KESELAMATAN_PASIEN_STUDY_LITERATUR.
- Akreditasi rumah sakit Indonesia. 2022. <https://snars.web.id/rs/kmk-no-1128-tahun-2022-tentang-standar-akreditasi-rumah-sakit/>.
- Alfiah, N. 2017. Gambaran penerapan sasaran keselamatan pasien oleh perawat pelaksana di unit rawat inap RSUD Haji Padjongga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar.
- Depkes RI. 2011. Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Depkes, R. 2007. Standar Pelayanan dan Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Dewi Revina Damayanti. 2022. Hubungan antara komunikasi SBAR perawat dengan budaya keselamatan pasien. https://repository.unissula.ac.id/30097/3/Ilmu%20Keperawatan_30901900184_fullpdf.pdf.

- Effendy, N. 2006. Dasar - dasar Keperawatan Kesehatan Masyarakat. Jakarta: EGC.
- Hidayat, A.Aziz Alimul . 2014. Metode penelitian kebidanan dan teknik analisis data. Jakarta : Salemba Medika.
- Hilda, Noorhidayah, dan Arsyawina. 2017. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penerapan Komunikasi Efektif Oleh Perawat Di Ruang Rawat Inap. Mahakam Nursing Journal Vol 2, No. 1.
- Kamil, H. 2017. Handover Dalam Pelayanan Keperawatan. Idea Nursing Journal, 4(2): 144-152. <https://doi.org/10.52199/inj.v2i3.6491>.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes RI). 2017.
- Komisi Nasional Keselamatan Pasien (KNKP). 2020. Sistem Pelaporan dan Pembelajaran Keselamatan Pasien Nasional (SP2KPN).
- Mulyana DS.2013. Analisis Penyebab Insiden Keselamatan Pasien Oleh Perawat Di Unit Rawat Inap Rumah Sakit X Jakarta. Tesis FKM UI, 1–184. <https://www.ui.ac.id>.
- Nasrianti, dkk. 2022. Pelaksanaan Hand Over perawat Dengan Komunikasi SBAR Pada.
- NHC. (2008). SBAR: Situation, Background, Assessment, Recommendation. Institute for Innovation and Improvement.
- Notoatmojo, S. 2018. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. 2018. Managemen keperawatan aplikasi dalam praktik keperawatan professional. 5th edn. Edited by P. Lestari. Jakarta: Salemba Medika.
- Robinson et. al, 2016. The Drivers of Employee Engagement Report 408. UK: Institute for Employment Studies.
- Soleha, Ayu Nuraini. 2021. Hubungan iklim organisasi dan handover perawat terhadap insiden keselamatan pasien. <https://journal.ppnijateng.org/index.php/jkmk/article/view/1243>.
- Sugiyono. 2018. Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Ulva, F. 2017. Gambaran Komunikasi Efektif Dalam Penerapan Keselamatan Pasien (Studi Kasus Rumah Sakit X Di Kota Padang) Picture of Effective Communication in the Application of Patient Safety Fadillah Ulva STIKES Alifah Padang Email : dilla_afdal@yahoo.com PENDAHULUAN, 95–102