

PELAKSANAAN KOMUNIKASI YANG EFEKTIF OLEH PERAWAT BERDASARKAN STANDAR AKREDITASI RUMAH SAKIT DI INSTALASI RAWAT INAP

¹Raihan Alif Saputra*, ²Oktavy Budi Kusumawardhani*, ³Nadya Puspita Adriana*

¹ Universitas Kusuma Husada Surakarta, raihanalif24434@gmail.com

² Universitas Kusuma Husada Surakarta, oktavybudi@ukh.ac.id

³ Universitas Kusuma Husada Surakarta, nadyadriana91@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang : Keselamatan pasien merupakan salah satu dimensi mutu yang saat ini menjadi pusat perhatian para praktisi pelayanan kesehatan dalam skala nasional maupun internasional. Komunikasi efektif merupakan komunikasi yang tepat waktu, akurat, lengkap, jelas, dan dipahami oleh respon atau penerima pesan akan mengurangi potensi kejadian kesalahan serta meningkatkan keselamatan pasien.

Tujuan : Untuk mengetahui pelaksanaan komunikasi yang efektif oleh perawat berdasarkan standar akreditasi rumah sakit di instalasi rawat inap

Metode : Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Responden pada penelitian ini berjumlah 80 perawat. Analisa yang digunakan adalah analisis univariat. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner sasaran keselamatan pasien tentang komunikasi yang efektif.

Hasil : Karakteristik responden diperoleh hasil presentase pada umur responden yaitu 26-35 tahun sebanyak 40 responden (50,0%), pendidikan terakhir yaitu D3 Keperawatan sebanyak 54 tahun (67,5%), Jenis kelamin sebanyak 29 responden (36,3%), Lama bekerja yaitu 1-5 tahun sebanyak 34 responden yaitu (42,5%), dan Status Kepegawaian yaitu 49 responden (61,3%). Kemudian diperoleh hasil komunikasi yang efektif dari 80 responden menunjukkan hasil dengan kategori baik sebanyak 69 responden (86,3%) sedangkan kategori kurang sebanyak 11 responden (13,6%). Berdasarkan hasil tersebut diketahui bahwa mayoritas responden telah melaksanakan verifikasi komunikasi efektif baik lisan maupun telfon dengan *writedown*, *red back*, *confirmation* serta komunikasi SBAR dan *Handover*. Namun responden belum sepenuhnya melaksanakan penyampaian hasil pemeriksaan secara lisan maupun telfon secara maksimal dimana responden hanya menulis secara lengkap dan belum membaca ulang serta mengkonfirmasi kembali oleh pemberi pesan. Selain itu responden masih kurang dalam pelaporan hasil kritis dengan rentang waktu yang telah ditentukan yakni > 30 sejak hasil diverifikasi oleh PPA.

Kesimpulan : Oleh sebab itu, dalam meningkatkan komunikasi yang efektif perlu dibangun aspek kejelasan, ketepatan, kesesuaian dengan konteks baik dari segi bahasa dan informasi, alur yang sistematis, dan budaya

Kata Kunci : Keselamatan Pasien, Komunikasi yang efektif, Perawat

ABSTRACT

Background : Patient safety is one of the dimensions of quality which is currently the center of attention of health service practitioners on a national and international scale (Limbong, 2018). Effective communication is communication that is timely, accurate, complete, clear, and understood by the response or recipient of the message, which will reduce the potential for errors and improve patient safety.

Purpose : To determine the implementation of effective communication by nurses based on hospital accreditation standards in inpatient installations

Methods : This research is a descriptive quantitative research. The sampling technique uses simple random sampling. Respondents in this study amounted to 80 nurses. The analysis used is univariate analysis. The research instrument used was a patient safety target questionnaire about effective communication.

Results : Respondent characteristics obtained percentage results at the age of respondents, namely 26-35 years, 40 respondents (50.0%), last education, D3 Nursing, 54 years (67.5%), gender 29

respondents (36.3%), length of work, namely 1-5 years, as many as 34 respondents (42.5%), and employment status, namely 49 respondents (61.3%). Then the results of effective communication were obtained from 80 respondents showing results in the good category of 69 respondents (86.3%) while the less category was 11 respondents (13.6%). Based on these results it is known that the respondents have carried out effective communication verification both verbally and telephone with writedowns, redbacks, confirmations as well as SBAR and Handover communications. However, the respondent has not fully carried out the delivery of the examination results verbally or by telephone to the fullest where the respondent has only written in full and has not re-read and confirmed again by the sender of the message. In addition, respondents were still lacking in reporting critical results with a predetermined time span, namely > 30 since the results were verified by PPA.

Conclusion : Therefore, in improving effective communication it is necessary to build aspects of clarity, accuracy, suitability for the context both in terms of language and information, systematic flow, and culture

Keyword : Patient Safety Goals, Effective Communication, Nurses

PENDAHULUAN

Keselamatan pasien (*patient safety*) merupakan salah satu dimensi mutu yang saat ini menjadi pusat perhatian para praktisi pelayanan kesehatan dalam skala nasional maupun internasional (Limbong, 2018). Keselamatan pasien merupakan salah satu indikator dalam menilai akreditasi institusi pelayanan kesehatan, oleh karena itu keselamatan pasien sangat penting. Pada prinsipnya keselamatan pasien bukan berarti harus tidak ada risiko sama sekali agar semua tindakan medis dapat dilakukan (Ningsih and Endang Marlina, 2020)

Perawat sebagai profesional kesehatan secara kontinu berinteraksi dengan pasien didalam sebuah pelayanan kesehatan rumah sakit. Dalam penerapan sasaran keselamatan pasien baik berupa kebenaran identifikasi, komunikasi efektif, pengelolaan obat yang aman, ketepatan lokasi, pasien dan prosedur operasi, pencegahan infeksi dan pencegahan jatuh merupakan prosedur dan kebijakan yang membutuhkan komitmen dan konsistensi perawat (Mulyadi and Yulia, 2022).

Enam unsur sasaran keselamatan pasien yang utama dari layanan asuhan ke pasien adalah komunikasi efektif (Faisal, Syahrul and Jafar, 2019). Komunikasi efektif merupakan komunikasi yang tepat waktu, akurat, lengkap, jelas, dan dipahami oleh resipien atau penerima pesan akan mengurangi potensi terjadinya kesalahan serta meningkatkan keselamatan pasien. Selain itu, komunikasi dapat dilakukan baik secara lisan, tertulis maupun elektronik (Menkes RI, 2022).

Menurut Standar Akreditasi Rumah Sakit Tahun 2022 menjelaskan terdapat jenis komunikasi agar dapat dilakukan secara konsisten dan lengkap antara lain : Metode komunikasi saat menerima instruksi melalui telepon/lisan, Metode komunikasi saat melaporkan nilai kritis pemeriksaan diagnostik dan Metode komunikasi saat serah terima distandarisasi pada jenis serah terima.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Basri (2019), menunjukkan hasil wawancara peneliti dengan 6 orang pasien, 5 orang pasien merasa kurang puas terhadap komunikasi dalam pelayanan kepada pasien yang cenderung kurang senyum, memberikan penjelasan yang kurang jelas kepada pasien tentang kondisi kesehatannya, adanya cara berkomunikasi yang kurang baik (membentak). Mereka juga mengatakan bahwa seharusnya perawat mampu memberikan pelayanan yang baik serta mampu berkomunikasi dengan ramah. Seorang pasien juga mengatakan bahwa lebih memilih berobat dirumah sakit lain, dikarenakan perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Poso kurang ramah, kurang senyum dan sedikit kasar. Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa komunikasi perawat masih kurang dalam pelayanan keperawatan. Hal ini dibuktikan dengan terlihat adanya beberapa keluhan atau protes, baik dari keluarga maupun pasien itu sendiri terhadap pelayanan yang diberikan perawat selama di ruang perawatan, terlihat pasien dan keluarga mengeluh kepada perawat dikarenakan tidak memberikan penjelasan yang detail terhadap kondisi kesehatan pasien.

Berdasarkan studi pendahuluan yang saya lakukan menunjukkan bahwa sasaran keselamatan pasien pada komunikasi yang efektif di pelaporan hasil kritis selama 3 bulan terakhir pada bulan Juni sampai September 2022 belum memenuhi target yaitu 100%. Hal tersebut menunjukkan masih terdapat penyebab masalah terutama pada bagian sumber daya manusia dimana beberapa sampel harus di ulangi dan analisis laboratorium tidak segera melaporkan hasil kritis kepada DPJP.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Pelaksanaan Peningkatan Komunikasi yang efektif oleh Perawat Berdasarkan Standar Akreditasi Rumah Sakit di Instalasi Rawat Inap”.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Responden pada penelitian ini berjumlah 80 perawat. Analisis yang digunakan adalah analisis univariat. Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner sasaran keselamatan pasien tentang komunikasi yang efektif bersumber pada Standar Akreditasi Rumah Sakit 2022. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara peneliti akan memberikan kuesioner kepada responden yang telah ditentukan dalam penelitian ini. Pengisian kuesioner akan dilakukan oleh perawat di instalasi rawat inap. Dengan demikian, pengisian kuesioner dapat memberikan jawaban terkait bagaimana pelaksanaan komunikasi yang efektif oleh perawat di instalasi rawat inap.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Umur Perawat Instalasi Rawat Inap Tahun 2023

Umur	Jumlah Responden	Presentase (%)
17-25 Tahun	6	7,5
26-35 Tahun	40	50,0
36-45 Tahun	23	28,7
46-55 Tahun	11	13,8
Total	80	100,0

Sumber : Data Primer Penelitian

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa distribusi frekuensi umur perawat di instalasi rawat inap dari 80 responden menunjukkan hasil penelitian bahwa mayoritas responden berada dalam rentang umur 26-35 tahun yaitu sebanyak 40 responden (50,0%). Sedangkan paling sedikit responden berada dalam rentang umur 17-25 tahun yaitu sebanyak 6 responden (7,5%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Perawat Instalasi Rawat Inap Tahun 2023

Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Presentase (%)
D3 Keperawatan	54	67,5
S1 Keperawatan	2	2,5
S1 Profesi Ners	23	28,7
S2 Keperawatan	1	1,3
Total	80	100,0

Sumber : Data Primer Penelitian

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa distribusi frekuensi pendidikan terakhir perawat di instalasi rawat inap dari 80 responden menunjukkan hasil penelitian bahwa mayoritas responden merupakan lulusan D3 Keperawatan sebanyak 54 responden (67,5%). Sedangkan responden dengan pendidikan terakhir paling sedikit merupakan lulusan S2 Keperawatan sebanyak 1 responden (1,3%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Perawat Instalasi Rawat Inap Tahun 2023

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase (%)
Laki – Laki	29	36,3
Perempuan	51	63,7
Total	80	100,0

Sumber : Data Primer Penelitian

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa distribusi frekuensi pendidikan terakhir perawat di instalasi rawat inap dari 80 perawat dari hasil penelitian diperoleh bahwa responden terdiri dari jenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 29 responden (36,3%) dan jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 51 (63,7%).

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Lama Bekerja Perawat Instalasi Rawat Inap Tahun 2023

Lama Bekerja	Jumlah Responden	Presentase (%)
< 1 Tahun	5	6,3
1 – 5 Tahun	34	42,5
6 – 10 Tahun	12	15,0
>10 Tahun	29	36,3
Total	80	100,0

Sumber : Data Primer Penelitian

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa distribusi frekuensi lama bekerja perawat di instalasi rawat inap dari 80 responden menunjukkan hasil penelitian bahwa mayoritas responden memiliki masa kerja 1-5 tahun yaitu sebanyak 34 responden (43,5%). Sedangkan paling sedikit responden memiliki lama bekerja < 1 tahun yaitu sebanyak 5 responden (6,3%).

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Status Kepegawaian Perawat Instalasi Rawat Inap Tahun 2023

Status Kepegawaian	Jumlah Responden	Presentase (%)
Tetap	49	61,3
Kontrak	31	38,8
Total	80	100,0

Sumber : Data Primer Penelitian

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui bahwa distribusi frekuensi status kepegawaian perawat di instalasi rawat inap dari 80 responden menunjukkan hasil penelitian bahwa mayoritas responden merupakan perawat dengan status kepegawaian tetap sebanyak 49 responden (61,3%). Sedangkan perawat dengan status kepegawaian paling sedikit yaitu kontrak sebanyak 31 responden (38,8%).

Hasil Penelitian

Tabel 6. Kategori Mengenai Meningkatkan Komunikasi yang Efektif pada Perawat Instalasi Rawat Inap Tahun 2023

Komunikasi yang efektif	Jumlah Responden	Presentase (%)
Baik	69	86,3
Kurang	11	13,8
Total	80	100

Sumber : Data Primer Penelitian

Berdasarkan tabel 5.1 dari 80 responden menunjukkan bahwa responden dalam melaksanakan peningkatan komunikasi yang efektif dengan kategori baik sebanyak 69 perawat (86,3%) sedangkan kategori kurang sebanyak 11 perawat (13,8%).

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan peningkatan komunikasi yang efektif oleh perawat dengan kategori baik sebanyak 69 perawat (86,3%) sedangkan pelaksanaan peningkatan komunikasi yang efektif oleh perawat dengan kategori kurang sebanyak 11 perawat (13,8%).

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arwinni A, dkk 2020 berdasarkan hasil penelitian perawat melakukan komunikasi yang efektif dengan baik yaitu 145 perawat (98,6%) sedangkan 2 perawat diantaranya (1,4%) kurang melaksanakan komunikasi yang efektif. Hal ini menunjukkan perawat telah berupaya untuk melakukan komunikasi yang efektif baik sesama perawat dan antara tenaga kesehatan lainnya

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan responden telah melaksanakan verifikasi keakuratan komunikasi yang efektif baik saat menerima intruksi secara lisan maupun telpon dengan *writedown*, *red back*, *confirmation*, namun pada penyampain hasil pemeriksaan secara lisan maupun telpon hanya ditulis secara lengkap dan belum membacakan ulang serta mengkonfirmasi kembali oleh pemberi pesan.

Teori menjelaskan bahwa semakin baik komunikasi diantara perawat dan dokter, maka perawatan yang diberikan juga semakin baik. Proses komunikasi yang dimaksud meliputi mencatat, mengulang dan mengkonfirmasi kembali perintah yang telah diberikan (Dewi, Arso and Fatmasari, 2019)

Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Neri, Lestari and Yetti, 2018) di RSUD Padang Pariaman pada hasil penelitian menunjukkan perawat saat menyampaikan hasil pemeriksaan diagnostik secara verbal ditulis lengkap, dibaca ulang namun belum dikonfirmasi kembali oleh pemberi pesan. Selain itu, berdasarkan hasil penelitian responden saat melaksanakan pelaporan hasil kritis dengan rentang waktu yang ditentukan diperoleh hasil yakni > 30 menit sejak hasil diverifikasi oleh PPA, hal tersebut belum sesuai dengan standar, seharusnya rentang waktu pelaporan hasil kritis yakni < 30 menit (Menkes RI, 2022).

Pelaksanaan komunikasi yang efektif sudah berjalan dengan baik, perawat melaksanakan komunikasi yang efektif menggunakan metode komunikasi SBAR (*Situation, Background, Assesment, dan Recommendation*). Penelitian tersebut, sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Najwiah A, dkk 2022 di RSUD Wonosari Yogyakarta dari penelitiannya diperoleh hasil bahwa petugas di RSUD Wonosari Yogyakarta saat melaksanakan komunikasi yang efektif melakukan dengan menggunakan metode *Situation, Background, Assesment, dan Recommendation* (SBAR) dengan baik.

SBAR adalah kerangka teknik komunikasi yang disediakan untuk petugas kesehatan dalam menyampaikan kondisi pasien (Hidajah dan Hanna, 2021). Menurut (Nursery and Champaca, 2018) menyatakan bahwa dalam meningkatkan komunikasi yang efektif digunakan teknik SBAR, catatan perkembangan pasien juga ditulis menggunakan format SBAR terdiri atas *situation* atau kondisi pasien, *background* atau latar belakang kondisi pasien, *assessment* atau hasil pengkajian dan pemeriksaan, dan *recommendation* atau tindakan yang diberikan.

Berdasarkan teori menjelaskan bahwa kerangka komunikasi efektif yang digunakan di rumah sakit adalah komunikasi SBAR (*Situation, Background, Assesment, Recommendation*), metode komunikasi ini digunakan pada perawat saat melakukan *handover* ke pasien (Wardhani, 2017).

Hand over atau serah terima dilakukan saat pergantian *shift* perawat sambil menjelaskan apa saja tindakan yang dilakukan kepada pasien dan apabila terdapat tindakan lain perawat tersebut wajib memberikan informasi pada petugas *shift* setelah itu (Handayani and Marzali, 2022). Perawat instalasi rawat inap telah melaksanakan komunikasi serah terima sesuai standar akreditasi rumah sakit, dimana serah terima distandardisasi pada jenis serah terima yang sama misal serah terima antar ruangan dirawat inap (Menkes RI, 2022).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka pelaksanaan peningkatan komunikasi yang efektif oleh perawat di instalasi rawat inap sudah melaksanakan dengan baik dimana mayoritas responden telah melaksanakan komunikasi yang efektif sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Komunikasi dapat dikatakan efektif apabila dapat diterima oleh kedua belah pihak baik penerima maupun pengirim pesan, maka dari itu, tetap perlu adanya peningkatan komunikasi efektif agar terjaganya komunikasi tepat waktu, akurat, lengkap, jelas, dan dipahami oleh penerima guna mengurangi kesalahan serta dapat meningkatkan keselamatan pasien. Oleh sebab itu, dalam meningkatkan komunikasi yang efektif perlu dibangun aspek kejelasan, ketepatan, kesesuaian dengan konteks baik dari segi bahasa dan informasi, alur yang sistematis, dan budaya

DAFTAR PUSTAKA

Basri, B. (2019) 'Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap Rsd Poso', *Indonesian Journal of Nursing Sciences and Practice*, pp. 92–100. Available at: <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/ijns/article/view/4276>.

Dewi, A.N., Arso, S.P. and Fatmasari, E.Y. (2019) 'Analisis Pelaksanaan Program Keselamatan Pasien di Unit Rawat Inap RS Wawa Husada Kabupaten Malang', *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(1), pp. 2356–3346. Available at: <http://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm>.

Faisal, F., Syahrul, S. and Jafar, N. (2019) 'Pendampingan Hand Over Pasien Dengan Metode Komunikasi Situation, Background, Assesment, Recommendation (Sbar) Pada Perawat Di Rsd Barru Kabupaten Barru Sulawesi Selatan', *Jurnal Terapan Abdimas*, 4(1), p. 43. Available at: <https://doi.org/10.25273/jta.v4i1.3807>.

Handayani, S. and Marzali, S.A. (2022) 'Gambaran Penerapan Keselamatan Pasien Pada Instalasi Rawat Intensif Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang', *Syifa' MEDIKA: Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*, 12(2), p. 177. Available at: <https://doi.org/10.32502/sm.v12i2.4346>.

Menkes RI (2022) *Standar Akreditasi Rumah Sakit*.

Neri, R.A., Lestari, Y. and Yetti, H. (2018) 'Analisis Pelaksanaan Sasaran Keselamatan Pasien Di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Padang Pariaman', *Jurnal Kesehatan Andalas*, 7, p. 48. Available at: <https://doi.org/10.25077/jka.v7i0.921>.

Nursery and Champaca, S.M. (2018) 'Pelaksanaan Enam Sasaran Keselamatan Pasien Oleh Perawat Dalam Mencegah Adverse Event di Rumah Sakit', *Jurnal Keperawatan Suaka Insan (Jksi)*, 3(2), pp. 1–10.

Wardhani, V. (2017). *Buku Ajar - Manajemen Keselamatan Pasien*. Malang: UB Press.