

FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN PERAWAT TERHADAP KOMUNIKASI EFEKTIF (SBAR) DALAM SERAH TERIMA PASIEN DI RUMAH SAKIT X DAN Y

Febriyanti Handayani*) Vebry Haryati Lubis**)

*)Penulis

**) Pembimbing

Email : febriyanti.mby17@gmail.com

Abstrak

Pelayanan yang ada di Rumah Sakit merupakan pelayanan yang multidisiplin sehingga bisa berpotensi terjadinya pelayanan yang tumpang tindih. Salah satu peberapan pelayanan pasien di Rumah Sakit adalah yang mengacu pada keselamatan pasien diantaranya yaitu penerapan komunikasi efektif yang berbasis SBAR yang digunakan pada perawat saat melakukan serah terima pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi kepatuhan perawat terhadap komunikasi efektif SBAR dalam serah terima pasien di Rumah Sakit X dan Y. Penelitian ini menggunakan metode *cross sectional* dan teknik pengambilan data dengan metode *Purposive sampling* dengan jumlah sampel 102 perawat yang melakukan serah terima pasien di Rumah Sakit X dan Y. Pengumpulan data menggunakan lembar kuisioner dan lembar observasi pelaksanaan SBAR. Analisa yang digunakan adalah analisa univariat dan analisa bivariate dengan *uji chi square*. Hasil analisa data menunjukkan ada pengaruh motivasi lemah (76%) tidak patuh terhadap komunikasi efektif SBAR saat serah terima pasien ($p= 0,048$) serta tidak ada pengaruh yang signifikan antara usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, lama kerja, status kepegawaian, pengetahuan dan sikap dengan kepatuhan perawat terhadap komunikasi efektif SBAR saat serah terima pasien dengan nilai P value $> 0,05$. Dapat disimpulkan motivasi dapat mempengaruhi kepatuhan perawat terhadap komunikasi efektif SBAR saat serah terima pasien maka diharapkan kepada perawat dan kepala ruangan atau ketua tim keperawatan dapat selalu memotivasi diri dan anggota tim keperawatan agar patuh melaksanakan komunikasi efektif SBAR saat serah terima pasien sesuai SOP.

Kata kunci : Kepatuhan Perawat, Komunikasi SBAR, Serah Terima

Abstract

The existing service at the hospital is a multidisciplinary service so that it can potentially overlap service. One of the patient service in hospital is referring to patient safety such as the effective communication implementation based on SBAR which is used to the nurse when performing the handover of the patient . This study aims to determine the factors - factors that affect the compliance of nurses to effective communication SBAR in the handover of patients in hospitals X and Y. This study used a cross sectional method and data retrieval techniques by Purposive sampling method with the number of samples 102 nurses who do handover patients in Hospitals X and Y. Data collection using questionnaire sheet and observation sheet of SBAR implementation. The analysis used is univariate analysis and bivariate analysis with chi square test. The result of the data analysis shows that there is a weak motivation influence (76%) disobey to effective communication of SBAR during patient handover ($p = 0,048$) and there is no significant influence between age, sex, education level, length of work, employment status, knowledge and attitude with nurse compliance toward effective communication SBAR when handover patient with value P value $> 0,05$. It can be concluded that motivation can influence nurse compliance toward effective communication of SBAR when the handover of patient is expected to nurse and head of room or nursing team leader can always motivate themselves and nursing team members to obediently implement effective SBAR communication when handover patient according to SOP.

Keywords: Nurse Compliance, SBAR Communication, Handover

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Rumah sakit adalah salah satu organisasi dalam bidang jasa pelayanan kesehatan. *World Health Organization (WHO) Collaborating Center for Patient Safety Solution* bekerja sama dengan *Joint Commission International (JCI)* pada tahun 2005 telah memasukkan masalah keselamatan pasien di rumah sakit dengan menerbitkan enam program kegiatan keselamatan pasien, salah satunya yaitu komunikasi efektif. Dalam penyelenggaraan upaya pelayanan pada pasien di rumah sakit didukung oleh banyak jenis keterampilan SDM baik yang berbentuk profesi maupun non profesi. Rumah sakit yang bermutu adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan melalui penyelenggaraan pelayanan secara paripurna pada unit gawat darurat, rawat jalan, rawat inap, ruang tindakan dan ruang perawatan khusus.

Penyelenggaraan pelayanan dilaksanakan oleh berbagai kelompok profesi. Para profesional utama yang memberikan asuhan kepada pasien di rumah sakit adalah staf medis, baik dokter maupun dokter spesialis, staf klinis keperawatan (perawat dan bidan), nutrisionis dan farmasis yang rutin dan pasti selalu kontak dengan pasien, akan tetapi tidak kalah pentingnya profesional lain yang berfungsi melakukan asuhan penunjang berupa analisis laboratorium, penata rontgen, fisioterapis. Penyediaan pelayanan yang paling sesuai di suatu rumah sakit untuk mendukung dan merespon setiap kebutuhan pasien yang unik, memerlukan perencanaan dan koordinasi tingkat tinggi.

Seperti yang diungkapkan oleh Susilaningih (2016) bahwa pelayanan yang ada di rumah sakit merupakan pelayanan yang multidisiplin sehingga bisa berpotensi terjadinya pelayanan yang tumpang tindih, terjadinya konflik interprofesional dan juga keterlambatan pemeriksaan dan tindakan (Rokhmah.NA et al.2017).WHO 2009 menyatakan dalam pelayanan kesehatan terjadi kesalahan (*error*) 70 – 80 % yang disebabkan oleh buruknya komunikasi dan pemahaman dalam tim. Kerja sama tim yang baik dapat mengurangi masalah keselamatan pasien (Rokhmah. NA et al. 2017).

Menurut peraturan Menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2017 tentang keselamatan pasien, menerangkan bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dibutuhkan tindakan yang komprehensif dan responsif terhadap kejadian yang tidak diinginkan di fasilitas pelayanan kesehatan agar kejadian serupa tidak terulang kembali. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1691/MENKES/Per/VIII/2011 menerangkan tentang keselamatan pasien di Rumah Sakit perlu disesuaikan dengan perkembangan dan kebutuhan pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan.

Keselamatan pasien adalah suatu sistem yang membuat asuhan pasien lebih aman, meliputi asesmen risiko, identifikasi dan pengelolaan risiko pasien, pelaporan dan analisis insiden, kemampuan belajar dari insiden dan tindak lanjutnya, serta implementasi solusi untuk meminimalkan timbulnya risiko dan mencegah terjadinya cedera yang disebabkan oleh kesalahan akibat melaksanakan suatu tindakan atau tidak mengambil tindakan yang

seharusnya diambil. Insiden Keselamatan Pasien yang selanjutnya disebut insiden adalah setiap kejadian yang tidak disengaja dan kondisi yang mengakibatkan cedera yang dapat dicegah pada pasien (Permenkes, 2011, No.1691 Bab 1 Pasal 1).

TIM KP-RS RSUP Sanglah, 2011 menyatakan penerapan pelayanan yang mengacu pada keselamatan pasien ada beberapa standar yang perlu diimplementasikan, salah satu standar tersebut adalah penerapan komunikasi efektif. Kerangka komunikasi efektif yang digunakan adalah berbasis SBAR (*Situation, Background, Assesment, Recommendation*) yang digunakan pada saat perawat melakukan serah terima (*Handover*), pindah ruang perawatan maupun dalam melaporkan kondisi pasien kepada dokter melalui telepon (Rezkiki. F et al,2016). Tahun 2007, WHO juga merekomendasikan dan mewajibkan untuk anggota Negara WHO dalam memperbaiki pola komunikasi pada saat melakukan serah terima (*Handover*) pasien, *transfer* pasien dan lapor kondisi pasien harus menggunakan suatu standar yang strategis yaitu dengan menggunakan metode komunikasi SBAR untuk menurunkan insiden keselamatan pasien.

Menurut Permanente (2011) Komunikasi efektif menggunakan teknik SBAR adalah kerangka teknik komunikasi yang disediakan untuk berkomunikasi antar petugas kesehatan dalam menyampaikan kondisi pasien (Rezkiki. F et al, 2016). SBAR merupakan kerangka yang mudah diingat, mekanisme nyata yang digunakan untuk menyampaikan kondisi pasien yang kritis atau perlu

perhatian dan tindakan segera. Komponen SBAR diantaranya adalah S (*Situation*) berisi tentang identitas pasien dan masalah saat ini. B (*Background*) berisi tentang riwayat penyakit atau situasi yang mendukung masalah/situasi saat ini. A (*Assesment*) berisi tentang kesimpulan masalah yang sedang terjadi pada pasien sebagai hasil analisa terhadap situation dan Background. R (*Recommendation*) berisi tentang rencana ataupun usulan yang akan dilakukan untuk mengenai permasalahan yang ada (Rezkiki. F et al, 2016).

Pengetahuan (*Knowledge*) merupakan hasil dari tahu melalui penginderaan terhadap suatu objek tertentu dan sangat penting terhadap terbentuknya tindakan kesadaran seseorang dalam melakukan komunikasi efektif SBAR (Notoatmodjo, 2010). Sikap adalah sesuatu yang melekat pada keyakinan – keyakinan dan perasaan – perasaan terhadap suatu objek dan predisposisi untuk berbuat terhadap kepatuhan dalam menjalankan suatu aturan yang terstandar dalam pelaksanaan komunikasi efektif SBAR (Rezkiki. F et al, 2016). Motivasi adalah daya penggerak yang menciptakan semangat kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama dan terintegrasi serta berpengaruh pada pelaksanaan komunikasi SBAR dalam serah terima pasien di Rumah Sakit (Prakoso. SA et al, 2016).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Firianola (2016) yang mengidentifikasi faktor yang berhubungan dengan penerapan komunikasi SBAR diruang rawat inap di RSAM Bukit tinggi adalah tidak ada hubungan pengetahuan dengan penerapan komunikasi SBAR saat operan sedangkan pada sikap

dan motivasi perawat berhubungan dengan pelaksanaan komunikasi *SBAR*. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hilda (2016) yang mengidentifikasi faktor – faktor yang mempengaruhi penerapan komunikasi efektif oleh perawat di ruang rawat inap RSUD AW Sjahranie menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara status kepegawaian, lama bekerja, etika, hambatan bahasa dan persiapan komunikasi dengan penerapan komunikasi efektif, tetapi lama bekerja dan etika merupakan faktor yang paling mempengaruhi perawat dalam menerapkan komunikasi efektif di ruang rawat inap RSUD AW. Sjahranie. Penelitian yang dilakukan oleh Aji.S et al (2016) dalam judul hubungan motivasi dengan pelaksanaan komunikasi *SBAR* dalam *Handover* (Operan Jaga) pada Perawat di RSUD Salatiga Kota Salatiga, hasilnya adalah adanya hubungan motivasi dengan pelaksanaan komunikasi *SBAR* dalam *Handover* pada perawat di RSUD Salatiga.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan dengan wawancara 10 perawat di Rumah Sakit X dan Rumah Sakit Y, 4 diantaranya dapat menyebutkan definisi komunikasi efektif dan metode *SBAR* dan 6 perawat tidak dapat menyebutkan metode komunikasi efektif *SBAR*. Beserta wawancara yang dilakukan terhadap 3 kepala ruangan di RS X 3 dan kepala ruangan di RS Y didapatkan sosialisasi metode *SBAR* pada saat serah terima pasien sudah dilakukan, tetapi masih ada perawat yang belum mengerti tentang penerapan komunikasi *SBAR* secara efektif. Lebih lanjut Karu juga menjelaskan kurangnya perhatian dan kesadaran perawat mengenai pentingnya melakukan

komunikasi efektif *SBAR* dalam serah terima pasien (Operan) berdampak kepada insiden keselamatan pasien.

Rumusan Masalah

Adakah hubungan faktor – faktor yang mempengaruhi kepatuhan perawat terhadap komunikasi efektif *SBAR* dalam serah terima pasien di Rumah Sakit

METODOLOGI PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian cross sectional. Desain ini dipilih peneliti untuk hubungan faktor – faktor yang mempengaruhi kepatuhan perawat terhadap komunikasi efektif *SBAR* dalam serah terima pasien di Rumah Sakit X dan Y.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Unit Gawat Darurat, Unit Rawat Inap, Unit Perina, Unit Rawat Jalan dan Unit Kamar Operasi Rumah Sakit X dan Rumah Sakit Y. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Desember 2017 sampai dengan bulan Januari 2018.

Populasi

Populasi yang telah diteliti dalam penelitian ini adalah perawat di RS X sebanyak 57 orang dan RS Y sebanyak 80 orang yang berdinasi di unit Unit Gawat Darurat, Unit Rawat Inap, Unit Perina, Unit Rawat Jalan dan Ruang Operasi.

Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah perawat yang berdinasi di unit Unit Gawat Darurat, Unit

Rawat Inap, Unit Perina, Unit Rawat Jalan dan Ruang Operasi di Rumah Sakit X yang berjumlah 45 orang dan Rumah Sakit Y yang berjumlah 57 orang.

Metode Pengambilan Sampel

Metode sampling dalam penelitian ini adalah dengan cara *Non probability Sampling Purposive Sampling*. pengambilan sampel berdasarkan pada suatu pertimbangan tertentu

Sesuai kriteria inklusi dan eksklusi.

Alat Pengumpulan Data

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 2 kuesioner dan 1 observasi yaitu sebagai berikut : 1) Kuesioner A yang berisikan data karakteristik responden; 2) Kuesioner B yang berisikan Pengetahuan, Sikap dan Motivasi responden terhadap komunikasi efektif *SBAR* dalam serah terima pasien; 3) Observasi yang berisikan format kepatuhan responden terhadap komunikasi efektif *SBAR* dalam serah terima pasien sesuai dengan SPO dimasing – masing Rumah Sakit.

Analisa Univariat

Analisa univariat dalam penelitian ini dihitung dengan rumus distribusi frekuensi. Analisa univariat dalam penelitian ini digunakan untuk menggambarkan usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, tingkat pengetahuan, motivasi, sikap, lama kerja , status kepegawaian dan kepatuhan perawat terhadap komunikasi efektif *SBAR* dalam serah terima pasien di RS X dan RS Y.

Analisa Bivariat

Analisa bivariat dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui adanya hubungan usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, tingkat pengetahuan, motivasi, sikap, lama kerja , status kepegawaian dengan kepatuhan perawat terhadap komunikasi efektif *SBAR* dalam serah terima pasien di RS X dan RS Y yang diolah dengan menggunakan program pengolahan data *Statistical Product and Service Solutions (SPSS)* versi 23.0

Analisa Data

HASIL PENELITIAN

Gambaran Karakteristik Umum Responden

| Variabel | F (orang) | Presentase (%) |
|----------------------|-----------|----------------|
| Usia | | |
| < 30 tahun | 73 | 72 |
| >30 tahun | 29 | 28 |
| Jenis Kelamin | | |
| Laki – laki | 16 | 16 |
| Perempuan | 86 | 84 |
| Tingkat Pendidikan | | |
| D3 Keperawatan | 79 | 78 |
| S1 Keperawatan/Ners | 23 | 22 |
| Lama Kerja Responden | | |
| < 5 Tahun | 66 | 65 |
| >5 Tahun | 36 | 35 |

| | | |
|--------------------|------------|------------|
| Status Kepegawaian | | |
| Kontrak | 63 | 62 |
| Tetap | 39 | 38 |
| Total | 102 | 100 |

Dari data tabel diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden berusia kurang dari 30 tahun (72%), jenis kelamin responden sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu 86 orang (85%), pendidikan terakhir sebagian besar perawat yang menjadi responden adalah didominasi D3 Keperawatan sebanyak 79 orang

(78%), lama bekerja sebagian besar perawat yang menjadi responden penelitian adalah rata – rata kurang dari 5 tahun sebanyak 66 orang (65%) dan ditinjau dari status kepegawaian dari sebagian besar perawat yang menjadi responden penelitian adalah didominasi oleh pegawai kontrak yaitu sebanyak 63 orang (62%).

Gambaran Pengetahuan Responden

| Pengetahuan | Frekuensi | Presentase (%) |
|-------------|-----------|----------------|
| Rendah | 85 | 83 |
| Tinggi | 17 | 17 |
| Total | 102 | 100 |

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden adalah responden yang pengetahuannya rendah mengenai penerapan

komunikasi efektif dengan SBAR sebanyak 85 orang (83%).

Gambaran Sikap Responden

| Sikap | Frekuensi | Presentase (%) |
|---------|-----------|----------------|
| Negatif | 54 | 53 |
| Positif | 48 | 47 |
| Total | 102 | 100 |

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden adalah responden yang sikap nya negatif

terhadap penerapan komunikasi efektif SBAR sebanyak 54 orang (53%).

Gambaran Motivasi Responden

| Motivasi | Frekuensi | Presentase (%) |
|----------|-----------|----------------|
| Lemah | 62 | 61 |
| Kuat | 40 | 39 |
| Total | 102 | 100 |

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden adalah responden yang motivasi lemah

terhadap penerapan komunikasi efektif SBAR sebanyak 62 orang (61%).

Gambaran Kepatuhan Responden

| Kepatuhan | Frekuensi | Presentase (%) |
|------------------|------------------|-----------------------|
| Tidak Patuh | 69 | 68 |
| Patuh | 33 | 32 |
| Total | 102 | 100 |

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar melakukan komunikasi efektif dengan SBAR saat responden adalah responden yang tidak patuh serah terima pasien sebanyak 69 orang (68%).

Hubungan Usia dengan Kepatuhan Perawat Terhadap Komunikasi Efektif SBAR saat Serah Terima Pasien di RS X dan RS Y

| Usia | Kepatuhan | | | | Total | | OD Ratio | P Value |
|------------|-------------|----|-------|----|-------|-----|------------------|---------|
| | Tidak Patuh | | Patuh | | N | % | | |
| | N | % | n | % | | | | |
| < 30 Tahun | 52 | 71 | 21 | 29 | 73 | 100 | 1,748 0,7-4,2 | 0.320 |
| >30 Tahun | 17 | 59 | 12 | 41 | 29 | 100 | | |
| Total | 69 | 68 | 33 | 32 | 102 | 100 | | |

Hubungan Jenis Kelamin dengan Kepatuhan Perawat Terhadap Komunikasi Efektif SBAR saat Serah Terima Pasien di RS X dan RS Y

| Jenis Kelamin | Kepatuhan | | | | Total | | OD Ratio | P Value |
|---------------|-------------|----|-------|----|-------|-----|-------------------|---------|
| | Tidak Patuh | | patuh | | N | % | | |
| | N | % | N | % | | | | |
| Laki - laki | 14 | 88 | 2 | 12 | 16 | 100 | 3,945 0,8-18,5 | 0.119 |
| Perempuan | 55 | 64 | 31 | 36 | 86 | 100 | | |

| | | | | | | |
|-------|----|----|----|----|-----|-----|
| Total | 69 | 68 | 33 | 32 | 102 | 100 |
|-------|----|----|----|----|-----|-----|

Hubungan Tingkat Pendidikan dengan Kepatuhan Perawat Terhadap Komunikasi Efektif SBAR saat Serah Terima Pasien di RS X dan RS Y

| Tingkat Pendidikan | Kepatuhan | | | | Total | | OD Ratio | P Value |
|---------------------|-------------|----|-------|----|-------|-----|------------------|---------|
| | Tidak Patuh | | Patuh | | N | % | | |
| | n | % | n | % | | | | |
| D3 Keperawatan | 55 | 70 | 24 | 30 | 79 | 100 | 1,473 0,5-3,8 | 0.592 |
| S1 Keperawatan/Ners | 14 | 60 | 9 | 40 | 23 | 100 | | |
| Total | 69 | 68 | 33 | 32 | 102 | 100 | | |

Hubungan Lama Kerja dengan Kepatuhan Perawat Terhadap Komunikasi Efektif SBAR saat Serah Terima Pasien di RS X dan RS Y

| Lama Kerja | Kepatuhan | | | | Total | | OD Ratio | P Value |
|------------|-------------|----|-------|----|-------|-----|------------------|---------|
| | Tidak Patuh | | Patuh | | N | % | | |
| | N | % | N | % | | | | |
| < 5 tahun | 46 | 70 | 20 | 30 | 66 | 100 | 1,300 0,5-3,0 | 0.706 |
| >5 tahun | 23 | 64 | 13 | 36 | 36 | 100 | | |
| Total | 69 | 68 | 33 | 32 | 102 | 100 | | |

Hubungan Status Kepegawaian dengan Kepatuhan Perawat Terhadap Komunikasi Efektif SBAR saat Serah Terima Pasien di RS X dan RS Y

| Status Kepegawaian | Kepatuhan | | | | Total | | OD Ratio | P Value |
|--------------------|-------------|----|-------|----|-------|-----|------------------|---------|
| | Tidak Patuh | | Patuh | | N | % | | |
| | n | % | N | % | | | | |
| Kontrak | 44 | 70 | 19 | 30 | 63 | 100 | 1,297 0,5-3,0 | 0.701 |
| Tetap | 25 | 64 | 14 | 36 | 39 | 100 | | |
| Total | 69 | 68 | 33 | 32 | 102 | 100 | | |

Hubungan Pengetahuan dengan Kepatuhan Perawat Terhadap Komunikasi Efektif SBAR saat Serah Terima Pasien di RS X dan RS Y

| Pengetahuan | Kepatuhan | | | | Total | | OD Ratio | P Value |
|-------------|-------------|----|-------|----|-------|-----|----------|---------|
| | Tidak Patuh | | Patuh | | N | % | | |
| | N | % | N | % | | | N | % |
| Rendah | 59 | 70 | 25 | 30 | 84 | 100 | 1,888 | 0,6-5,3 |
| Tinggi | 10 | 57 | 8 | 44 | 18 | 100 | | |
| Total | 69 | 68 | 33 | 32 | 102 | 100 | | |

Hubungan Sikap dengan Kepatuhan Perawat Terhadap Komunikasi Efektif SBAR saat Serah Terima Pasien di RS X dan RS Y

| Sikap | Kepatuhan | | | | Total | | OD Ratio | P Value |
|---------|-------------|----|-------|----|-------|-----|----------|---------|
| | Tidak Patuh | | Patuh | | N | % | | |
| | n | % | n | % | | | N | % |
| Negatif | 39 | 73 | 15 | 28 | 54 | 100 | 1,550 | 0,6-3,5 |
| Positif | 30 | 63 | 18 | 37 | 48 | 100 | | |
| Total | 69 | 68 | 33 | 32 | 102 | 100 | | |

Hubungan Motivasi dengan Kepatuhan Perawat Terhadap Komunikasi Efektif SBAR saat Serah Terima Pasien di RS X dan RS Y

| Motivasi | Kepatuhan | | | | Total | | OD Ratio | P Value |
|----------|-------------|----|-------|----|-------|-----|----------|---------|
| | Tidak Patuh | | Patuh | | N | % | | |
| | N | % | N | % | | | N | % |
| Lemah | 47 | 76 | 15 | 24 | 62 | 100 | 2,564 | 1,0-6,0 |
| Kuat | 22 | 55 | 18 | 45 | 40 | 100 | | |
| Total | 69 | 68 | 33 | 32 | 102 | 100 | | |

PEMBAHASAN

Hubungan Usia dengan Kepatuhan Perawat Terhadap Komunikasi Efektif SBAR Saat Serah Terima Pasien di RS X dan Y

Berdasarkan hasil penelitian, terlihat bahwa faktor usia tidak mempengaruhi kepatuhan terhadap komunikasi efektif *SBAR* saat serah terima pasien di RS X dan RS Y. Hasil penelitian pada karakteristik responden diketahui bahwa umur rata – rata dari sebagian besar perawat yang menjadi responden penelitian adalah kurang dari 30 tahun sebanyak 73 orang (72%).

Usia merupakan faktor yang dapat mempengaruhi persepsi seseorang dan usia dapat mempengaruhi interpretasi persepsi seseorang sehingga setiap orang yang usianya berbeda mempunyai persepsi berbeda. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hilda dkk (2017) tentang faktor – faktor yang mempengaruhi penerapan komunikasi efektif oleh perawat di ruang rawat inap yang menjelaskan usia tidak berpengaruh dengan penerapan komunikasi efektif dengan nilai P value 0,66 dan OD Ratio 2,46.

Dari data analisis didapatkan responden dengan usia yang kurang dari 30 tahun sebanyak 52 orang (71%) cenderung tidak patuh terhadap komunikasi efektif *SBAR* saat serah terima pasien sedangkan dari usia kurang dari 30 tahun hanya 21 orang (29%) yang patuh, hal ini terlihat dari hasil penelitian kurangnya pengalaman terhadap pelaksanaan komunikasi efektif *SBAR* saat serah terima pasien, menganggap kurang pentingnya dan kurang menyadari komunikasi efektif dengan teknik *SBAR* dapat menurunkan angka risiko kejadian keselamatan pasien.

Hubungan Jenis Kelamin dengan Kepatuhan Perawat Terhadap Komunikasi Efektif SBAR Saat Serah Terima Pasien di RS X dan Y

Berdasarkan hasil penelitian, terlihat bahwa faktor jenis kelamin tidak mempengaruhi kepatuhan terhadap komunikasi efektif *SBAR* saat serah terima pasien di RS X dan RS Y. Hasil penelitian pada karakteristik responden diketahui bahwa jenis kelamin rata – rata dari sebagian besar perawat yang menjadi responden penelitian adalah perempuan sebanyak 86 orang (84%).

Menurut Muchlas (2005) dalam Arifin (2011) jenis kelamin dapat mempengaruhi seseorang dalam memberikan interpretasi persepsi pada suatu objek atau stimulus yang dilihatnya sehingga dapat disimpulkan bahwa jenis kelamin laki – laki dalam mempersepsikan tentang sesuatu objek atau stimulus berbeda dengan perempuan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hilda dkk (2017) tentang faktor – faktor yang mempengaruhi penerapan komunikasi efektif oleh perawat di ruang rawat inap yang menjelaskan jenis kelamin perempuan lebih dominan dalam penerapan komunikasi efektif sebanyak 34 orang (56%) dibandingkan dengan jenis kelamin laki – laki hanya 6 orang (54%) dan tidak berpengaruh terhadap penerapan komunikasi efektif dengan nilai P value 0,896 dan OD Ratio 1,09.

Dari data analisis didapatkan jenis kelamin laki – laki dari sebagian 16 responden laki - laki hanya 2 orang (12%) yang patuh terhadap komunikasi efektif *SBAR* saat serah terima pasien dibandingkan dengan yang berjenis kelamin perempuan terdapat 31 orang (36%) yang patuh

terhadap komunikasi efektif SBAR saat serah terima pasien. Hal ini terlihat dari hasil penelitian responden yang berjenis kelamin laki – laki cenderung berbeda persepsi dan menganggap kurang pentingnya komunikasi efektif dengan SBAR sebagai salah satu Sasaran Keselamatan Pasien di Rumah Sakit.

Hubungan Tingkat Pendidikan dengan Kepatuhan Perawat Terhadap Komunikasi Efektif SBAR Saat Serah Terima Pasien di RS X dan Y

Berdasarkan hasil penelitian, terlihat bahwa faktor pendidikan tidak mempengaruhi kepatuhan terhadap komunikasi efektif SBAR saat serah terima pasien di RS X dan RS Y. Hasil penelitian pada karakteristik responden diketahui bahwa pendidikan terakhir responden rata – rata dari sebagian besar perawat yang menjadi responden penelitian adalah D3 Keperawatan sebanyak 79 orang (78%).

Pendidikan merupakan faktor yang penting dalam kehidupan sehari – hari. Tingkat pendidikan yang baik dapat mempengaruhi tingkat pengetahuan masyarakat dalam memahami informasi. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan Hilda dkk (2017) bahwa tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap penerapan komunikasi efektif oleh perawat di ruang rawat inap dengan nilai P value 0,24 dan OD Ratio 0,51.

Dari data analisis didapatkan tingkat pendidikan responden dengan D3 keperawatan hanya 24 Orang (30%) yang patuh terhadap komunikasi efektif SBAR saat serah terima pasien dari 79 orang responden dan yang berpendidikan

S1 Keperawatan / Ners ada 9 orang (40%) yang patuh dari 23 orang. Hal ini terlihat dari hasil penelitian bahwa tidak ada pengaruhnya tingkat pendidikan terhadap kepatuhan komunikasi efektif SBAR saat serah terima pasien banyak ditemukan karena budaya atau kebiasaan dengan tidak patuh menggunakan teknik SBAR saat serah terima pasien, cenderung menganggap pelaporan dengan teknik SBAR lebih memakan banyak waktu dalam pelaporan serah terima pasien dan lebih berfokus pada pelaporan *Subjektif, Objektif, Analisa dan Planning* (SOAP) pasien.

Hubungan Lama Kerja dengan Kepatuhan Perawat Terhadap Komunikasi Efektif SBAR Saat Serah Terima Pasien di RS X dan Y

Berdasarkan hasil penelitian, terlihat bahwa lama kerja tidak mempengaruhi kepatuhan perawat terhadap komunikasi efektif SBAR saat serah terima pasien di RS X dan RS Y. Hasil penelitian pada lama kerja responden rata – rata bekerja kurang dari 5 tahun sebanyak 66 (65%).

Lama kerja merupakan faktor yang paling berpengaruh dalam penerapan komunikasi efektif. Perawat yang bekerja lebih lama tentu akan banyak pengalaman dan semakin tinggi produktifitasnya dalam berkarya (Siagian 2009 dalam Hilda at all, 2017). Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hilda dkk (2017) tentang faktor – faktor yang mempengaruhi penerapan komunikasi efektif oleh perawat di ruang rawat inap dengan P value 0,001 dan OD Ratio 10,7.

Dari data analisis didapatkan responden dengan lama kerja kurang dari 5 tahun sebanyak 46 orang (70%) dan lama kerja lebih dari tahun sebanyak 43

(23%) cenderung tidak patuh terhadap komunikasi efektif SBAR saat serah terima pasien, jadi tidak ada pengaruh antara lama kerja yang kurang maupun yang lebih dari 5 tahun. Hal ini dikarenakan kurangnya motivasi dan *reinforcement* positif terhadap pelaksanaan komunikasi efektif SBAR saat serah terima pasien di Rumah Sakit.

Hubungan Status Kepegawaian dengan Kepatuhan Perawat Terhadap Komunikasi Efektif SBAR Saat Serah Terima Pasien di RS X dan Y

Berdasarkan hasil penelitian, terlihat status kepegawaian tidak mempengaruhi kepatuhan perawat terhadap komunikasi efektif SBAR saat serah terima pasien di RS X dan RS Y. Hasil penelitian status kepegawaian responden rata – rata berstatus pegawai kontrak 63 orang (62%).

Status kepegawaian adalah keadaan yang membedakan pegawai satu dengan yang lain dalam perusahaan dan organisasi dan status kepegawaian juga sangat penting untuk meningkatkan kinerja karyawan (Hendrajana. R at all 2017). Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hilda dkk (2017) tentang faktor – faktor yang mempengaruhi penerapan komunikasi efektif oleh perawat di ruang rawat inap dengan P value 0,02 dan OD Ratio 0,31.

Dari data analisis didapatkan responden dengan status kepegawaian kontrak sebanyak 63 orang (62%) dan status kepegawaian tetap sebanyak 39 (38%) cenderung tidak patuh terhadap komunikasi efektif SBAR saat serah terima pasien, jadi tidak ada pengaruh antara status kepegawain kontrak ataupun

tetap. Hal ini dikarenakan kurangnya motivasi dan *reinforcement* positif terhadap pelaksanaan komunikasi efektif SBAR saat serah terima pasien di Rumah Sakit dan menganggap kurang pentingnya serah terima dengan komunikasi efektif SBAR merupakan salah satu Sasaran Keselamatan Pasien di Rumah Sakit.

Hubungan Pengetahuan dengan Kepatuhan Perawat Terhadap Komunikasi Efektif SBAR Saat Serah Terima Pasien di RS X dan Y

Pengetahuan merupakan hasil dari tahu melalui penginderaan terhadap suatu objek tertentu dan sangat penting terhadap terbentuknya tindakan kesadaran seseorang dalam melakukan komunikasi efektif SBAR. Hasil penelitian pada variabel pengetahuan sebagian besar perawat berpengetahuan rendah sebanyak 85 orang (83%) dengan Pvalue 0,352 ($> 0,05$) dan OD Ratio 1,888. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Fitriana, dkk (2016) tentang faktor yang berhubungan dengan penerapan komunikasi SBAR di Ruang Rawat Inap diketahui bahwa tidak terdapat hubungan antara pengetahuan dengan penerapan komunikasi SBAR dengan nilai $p = 1,000$ ($p > 0,05$).

Dari hasil penelitian pengetahuan perawat tidak berhubungan dengan kepatuhan perawat terhadap komunikasi efektif SBAR saat serah terima pasien di RS X dan RS Y. Berdasarkan hasil penelitian, pada dasarnya perawat sudah mengetahui tentang komunikasi SBAR baik itu pengertian, tujuan, serta pelaksanaan SBAR dengan baik dikarenakan Kepala Ruangan dan Tim SKP sudah mensosialisasikan SPO Komunikasi efektif SBAR saat serah terima pasien dan mengingatkan untuk menerapkan komunikasi efektif SBAR saat serah terima pasien,

namun pengetahuan perawat belum hanya sekedar mengetahui saja, namun belum mencapai tahap aplikasi dan pelaksanaan. Kondisi ini dipengaruhi oleh faktor kebiasaan dan budaya sehari – hari saat mereka serah terima pasien, perawat hanya berfokus kepada hal – hal inti operan saja yaitu penyampaian kondisi dan atau situasi pasien saja, tetapi latar belakang dan masalah keperawatan serta intervensi lanjut terhadap pasien yang bersangkutan sering dianggap tidak terlalu penting dan jarang di sampaikan saat serah terima pasien.

Hubungan Sikap dengan Kepatuhan Perawat Terhadap Komunikasi Efektif SBAR Saat Serah Terima Pasien di RS X dan Y

Sikap merupakan reaksi atau respon seseorang terhadap stimulus atau obyek dan sikap mempengaruhi seseorang dalam menjalankan sehari – hari dan dengan sikap yang positif diharapkan seseorang mempunyai kinerja dan motivasi yang tinggi (Kesrianti.AM at all). Hasil penelitian pada variabel sikap sebagian besar perawat dengan sikap negatif 54 orang (53%) dan sikap positif 30 orang (63%) dengan P value 0,43 dan OD Ratio 1,550. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitriana dkk (2017) tentang faktor yang berhubungan dengan penerapan komunikasi SBAR di ruang rawat inap dengan P value 0,003 dan OD Ratio 11,400.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan sikap tidak berhubungan dengan kepatuhan perawat terhadap komunikasi efektif SBAR saat serah terima pasien. Baik responden yang berikap negatif dan yang bersikap sikap positif masih didapatkan kurang patuh terhadap komunikasi efektif SBAR saat serah

terima pasien didapatkan data statistik dari 54 responden 39 orang (73%) dengan sikap negatif yang tidak patuh dan dari 48 responden 30 orang (63%) dengan sikap positif yang tidak patuh. Hal ini terlihat dari hasil penelitian dengan 2 kategori sifat yang berbeda sama – sama menganggap *background* dan *Recommendation* tidak terlalu penting sehingga jarang dikomunikasikan pada saat serah terima pasien dikarenakan perawat lebih berfokus kepada Situasi pasien dan *Assesment* pasien saat ini yang disampaikan ke perawat selanjutnya serta seringnya penerapan dilakukan tergesa - gesa dikarenakan persepsi responden terhadap komunikasi efektif SBAR terlalu lama dalam pelaporan.

Hubungan Motivasi dengan Kepatuhan Perawat Terhadap Komunikasi Efektif SBAR Saat Serah Terima Pasien di RS X dan Y

Motivasi merupakan daya penggerak yang menciptakan semangat kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama dan terintegrasi. Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat diketahui bahwa terdapat perawat dengan motivasi lemah sebanyak 47 orang (67%) terhadap ketidakpatuhan terhadap komunikasi efektif SBAR saat serah terima pasien dengan P value 0,048 (< 0,05) dan OD Ratio 2,564. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Singgih Aji, dkk tentang hubungan motivasi dengan pelaksanaan komunikasi SBAR dalam *Handover* (Operan Jaga) pada perawat di RSUD Salatiga Kota Salatiga diketahui ada hubungan motivasi dengan pelaksanaan komunikasi SBAR dalam *handover* pada perawat di RSUD Salatiga Kota Salatiga dengan Pvalue 0,040 ($\alpha < 0,05$).

Dari hasil penelitian didapatkan motivasi perawat berhubungan dengan kepatuhan terhadap komunikasi efektif SBAR saat serah terima pasien, dimana perawat dengan motivasi kerja yang kuat cenderung akan bekerja sesuai dengan Standar Prosedur Operasional yang telah ditetapkan demi meningkatkan profesionalitas dan kualitas kerjanya serta dalam kepatuhan melaksanakan komunikasi efektif SBAR saat serah terima pasien. Motivasi kerja yang kuat akan mendorong perawat untuk melakukan komunikasi efektif SBAR saat serah terima pasien karena pada saat serah terima pasien merupakan salah satu Sasaran Keselamatan Pasien dalam memberikan Asuhan keperawatan berikutnya dan dengan motivasi yang kuat juga cenderung akan membuat perawat bekerja lebih semangat dan teliti dalam melakukan pekerjaannya sebagai seorang perawat.

KESIMPULAN

Dari kedelapan faktor – faktor yang dapat mempengaruhi komunikasi efektif SBAR hanya motivasi yang mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepatuhan responden terhadap komunikasi efektif SBAR saat serah terima pasien dengan P value = 0,048 ($p < 0,05$) dan OR = 2,564 artinya responden yang motivasi lemah berpeluang 2,56 kali untuk tidak patuh terhadap komunikasi efektif SBAR saat serah terima pasien dibandingkan responden yang motivasi kuat.

SARAN

Bagi Rumah Sakit diharapkan kepala ruangan atau penanggung jawab shift dapat melakukan supervisi kepada timnya dalam aplikasi pelaksanaan

komunikasi efektif SBAR saat serah terima pasien dengan rutin mensosialisaikan SPO Komunikasi Efektif SBAR Saat Serah Terima Pasien merupakan bagian dari salah satu Sasaran Keselamatan Pasien (SKP) di Rumah Sakit serta memberikan motivasi dan *reinforcement* positif kepada tim yang melakukan komunikasi efektif dengan SBAR dan memberikan punishment bagi perawat yang tidak patuh terhadap komunikasi efektif SBAR saat serah terima pasien agar perawat dapat melakukan asuhan keperawatan yang berkualitas dan meningkatkan mutu pelayanan keperawatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianti, ND. (2017). *Gambaran Komunikasi SBAR Saat Transfer Pasien Pada Perawat Di RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro Semarang*. Skripsi yang tidak dipublikasikan. Fakultas Kedokteran Universitas Di Ponegoro.
- Arifin, Z. (2011). *Penelitian Pendidikan Metode dan Paradigma Baru*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ariyati, T at all. (2016). *Hubungan Karakteristik Perawat Dengan Kepatuhan Penerapan Prosedur Keselamatan Pasien Di Instalasi Rawat Inap II RSJ Prof. dr. Soerojo Magelang*. Diakses pada tanggal 15 Oktober 2017. <http://perpusnwu.web.id/karyailmiah/documents/4808.pdf>
- Darma, Kelana Kusuma. (2011). *Metodologi Penelitian Keperawatan*. Jakarta: TIM
- Diniyah, K.(2016). *Pengaruh Pelatihan SBAR Role Play Terhadap Skill Komunikasi Handover*

- Mahasiswa Kebidanan*. Diakses pada tanggal 6 November 2017. [.http://journal.umy.ac.id/index.php/mrs](http://journal.umy.ac.id/index.php/mrs)
- Hastono.(2007). *Statistik kesehatan*.(Edisi 2). Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Hidayat, AA. (2013). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Hilda at all.(2016). *Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Penerapan Komunikasi Efektif Oleh Perawat Di Ruang Rawat Inap*. Diakses pada tanggal 8 Oktober 2017. *Mahakam Nursing Journal*.
- Hendrajana, R at all. (2017). Analisis Hubungan Status Kepegawaian, Komitmen Organisasional dan Kinerja Karyawan. Diakses pada tanggal 21 November 2017. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.(2017). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kesrianti, AM. *Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Pada Saat Handover Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Universitas Hasanuddin*. Diakses pada tanggal 6 November 2017. <http://pasca.unhas.ac.id/jurnal/files/.pdf>
- Lestari, CE at all. (2010). *Analisis Kepatuhan Perawat Pada Standar Asuhan Keperawatan Di Unit Rawat Inap Kelas III RSU PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta*. Diakses pada tanggal 8 Oktober 2017. *Dari Jurnal KESMAS*.
- Lestari, SP. (2010). *Komunikasi Terapeutik*. Diakses pada tanggal 8 Oktober 2017.
- Mundakir.(2006). *Komunikasi Keperawatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nurhasanah, Nunung. (2010). *Ilmu Komunikasi Dalam Konteks Keperawatan Untuk Mahasiswa Keperawatan*. Jakarta: TIM.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2007). *Kesehatan masyarakat: Ilmu dan seni*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Prabowo.Tri, S.Kp.,M.Sc. (2016). *Komunikasi Dalam Keperawatan*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Prakoso.SA.(2016). *Hubungan Motivasi Dengan Pelaksanaan Komunikasi SBAR Dalam Handover (Operan Jaga) Pada Perawat Di RSUD Kota Salatiga*. Diakses pada tanggal 10 Oktober 2017. <http://perpusnwu.web.id/karyailmiah/documents/4841.pdf>
- Rahayu, SY at all. (2015). *Gambaran Penerapan Handover Antar Shift Oleh Perawat Dengan Menggunakan Metode SBAR Di Gedung Kemuning RSUP Dr.Hasan Sadikin Bandung*. Diakses pada tanggal 6 November 2017. *Jurnal Ilmu Kesehatan*.

- Rezkiki, F at all. (2016). *Faktor Yang Berhubungan Dengan Penerapan Komunikasi SBAR Di Ruang Rawat Inap*. Diakses pada tanggal 5 Oktober 2017. Dari Jurnal Human Care.
- Rochmat, N. (2014). *Implementasi Sasaran Keselamatan Pasien Tentang Komunikasi Efektif Di Instalasi Rawat Inap*. Diakses pada tanggal 11 Oktober 2017. <http://bloggingkuu.blogspot.co.id/2014/01/bloggincoid-post-artikel.html?m=1>.
- Rokhmah, NA at all. (2017). *Komunikasi Efektif Dalam Praktek Kolaborasi Interprofesi Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan*. Diakses pada tanggal 29 September 2017. Journal of Health Studies.
- Septiadi. (2008). *Konsep & Proses Keperawatan Keluarga*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sukei, I at all. (2015). *Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Kinerja Perawat Melaksanakan Keselamatan Pasien*. Diakses pada tanggal 21 November. <http://ejournal.umum.ac.id/index.php/keperawatan/issue/view>.
- Suparyanto. (2014). *Pengukuran Motivasi*. Diakses pada tanggal 19 November 2017. <http://dr-suparyanto.blogspot.co.id/2014/06/pengukuran-motivasi.html>.
- Supinganto, A at all. (2015). *Identifikasi Komunikasi Efektif SBAR (Situation, Background, Assesment, Recommendation) Di RSUD Kota Mataram*. Diakses pada tanggal 5 Oktober 2017. <http://stikesyarsimataram.ac.id/sys-content/uploads/file/Artikel%20SBAR%20SUHARMANTO%20feb-juli%202015.pdf>
- Suryani. (2006). *Komunikasi Terapeutik*. Jakarta: EGC.
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Taniredja & Mustafidah. (2012). *Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Wawan, A & Dewi, M. (2010). *Teori Pengukuran Pengetahuan, Sikap dan Prilaku Manusia*. Yogyakarta: Nusa Medika.