

HUBUNGAN KOMUNIKASI SBAR (*SITUATION, BACKGROUND, ASSESSMENT, RECOMMENDATION*) PERAWAT DALAM TIMBANG TERIMA DENGAN BUDAYA KESELAMATAN PASIEN

(DI RUANG RAWAT INAP RSUD RATU ZALECHA MARTAPURA)

SKRIPSI

Diajukan guna menyusun Karya Tulis Ilmiah untuk memenuhi sebagian syarat
memperoleh derajat Sarjana Keperawatan
Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Lambung Mangkurat

Diajukan Oleh

Mauliana

2010913320012



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
BANJARBARU**

Desember, 2023

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam proposal karya tulis ilmiah yang diusulkan ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sejauh pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali mereka yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Banjarbaru, 19 Desember 2023



Mauliana

Karya Tulis Ilmiah

HUBUNGAN KOMUNIKASI SBAR (SITUATION, BACKGROUND, ASSESSMENT, RECOMMENDATION) PERAWAT DALAM TIMBANG TERIMA DENGAN BUDAYA KESELAMATAN PASIEN

(Di Ruang Rawat Inap RSUD Ratu Zalecha Martapura)

Dipersiapkan dan disusun oleh

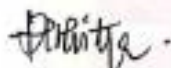
Mauliana

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada tanggal 19 Desember 2023

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



Endang Pertiwiwati, Ns., M.Kes.

Anggota Dewan Penguji Lain



Tri Nugroho, Ns., M.Kes.

Pembimbing Pendamping



DR. Herawati, Ns., M.Kes.



Nana Astriana Hasibuan, Ns., M.Kes.

Karya Tulis Ilmiah ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan



Agianto, S.Kep., Ns., MNS., Ph.D

Koordinator Program Studi Keperawatan

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah robbil'alamin, segala puji dan syukur serta terima kasih penulis ucapkan kepada Allah Subhanallah Wa Ta'ala Tuhan yang maha Esa penguasa seluruh semesta alam atas segala karunia-Nya jua lah sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini. Terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Ayah dan Ibu (Agus Riannoor dan Mardiana) serta adik saya (Nurul Hidayah) yang selalu memberikan doa, cinta, kasih sayang, serta dukungannya hingga menjadi motivasi saya untuk semangat tidak berputus asa dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah saya. Harapannya dengan ini dapat menjadi awal yang baik untuk dapat membahagiakan keluarga saya
2. Dosen pembimbing saya Ibu Endang Pertiwiwati, S.Kep, Ns, M.Kes dan Ibu Dr. Herawati, S.Kep., Ns., M.Kep yang selalu memberikan dukungan dan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan kepada saya dengan penuh kesabaran dalam mengarahkan penulis sehingga dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
3. Dosen penguji saya Bapak Tri Nugroho, S.Kep., Ns., M.Kep dan Ibu Nana Astriana Hasibuan, S.Kep., Ns., M.Kes yang sudah memberikan masukan dan saran yang baik untuk penulis dapat berkembang dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah.
4. Orang terdekat saya khususnya Wienatha Desca Zainuddin yang selalu memberikan semangat, dukungan, cinta, dan doa untuk saya agar tetap

semangat dan tidak berputus asa dalam menyelesaikan studi keperawatan dan Karya Tulis Ilmiah penulis.

5. Sahabat baik saya Ade Noor Rahmah yang selalu memberikan semangat dan dukungan untuk penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah.
6. Seluruh responden yang bersedia terlibat menjadi subjek penelitian dalam Karya Tulis Ilmiah penulis dengan meluangkan waktu untuk menyumbangkan pikiran dan bantuan yang telah diberikan.
7. Terimakasih banyak kepada diri saya sendiri karena sudah mampu bertahan dan tidak patah semangat dalam proses menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini. Harapannya hal ini dapat menjadi Langkah awal yang baik untuk dapat mencapai tujuan kesuksesan penulis, Aamiin.

Semoga Allah Subhanallah Wa Ta'ala membalas kebaikan kalian dengan kebaikan pula serta Karya Tulis Ilmiah ini menjadi sesuatu yang bermanfaat sehingga memiliki nilai keberkatan didalamnya.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul “Hubungan Komunikasi SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation) Dengan Budaya Keselamatan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Ratu Zalecha Martapura”. Karya tulis ilmiah ini disusun sebagai syarat guna memperoleh derajat sarjana Keperawatan di Program Studi Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat Banjarbaru. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

Kedua orang tua saya yang memberikan dukungan serta do'a kepada saya agar menyelesaikan karya tulis ilmiah ini, Dekan Fakultas Kedokteran Dr. Iwan Aflanie.,dr.M.Kes.,Sp.F.,SH, Bapak Agianto, Ns., MNS.,Ph.D sebagai Koordinator Program Studi Keperawatan yang telah memberi kesempatan dan fasilitas dalam pelaksanaan penelitian.

Ibu Endang Pertiwiwati, S.Kep, Ns, M.Kes dan Ibu Dr. Herawati, S.Kep., Ns., M.Kep sebagai dosen pembimbing yang berkenan meluangkan waktu untuk memberikan saran dan arahan. Bapak Tri Nugroho, S.Kep., Ns., M.Kep dan Ibu Nana Astriana Hasibuan, S.Kep., Ns., M.Kes sebagai dosen penguji yang berkenan memberikan kritik dan saran sehingga karya tulis ilmiah ini menjadi semakin baik. Serta semua pihak yang terlibat dalam penelitian ini.

Banjarbaru, 19 Desember 2023

Mauliana

ABSTRAK
HUBUNGAN KOMUNIKASI SBAR (*SITUATION, BACKGROUND, ASSESSMENT, RECOMMENDATION*) PERAWAT DALAM TIMBANG TERIMA DENGAN BUDAYA KESELAMATAN PASIEN
(DI RUANG RAWAT INAP RSUD RATU ZALECHA MARTAPURA)

Mauliana

Latar Belakang: Proses komunikasi SBAR dalam timbang terima di rumah sakit apabila di implementasikan dengan baik akan mengurangi insiden keselamatan pasien. Komunikasi SBAR merupakan teknik komunikasi terbuka yang menjadi salah satu bagian yang dapat meningkatkan budaya keselamatan pasien.

Tujuan: Mengetahui hubungan antara komunikasi SBAR (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*) perawat dalam timbang terima dengan budaya keselamatan pasien.

Metode: Penelitian deskriptif kuantitatif dengan *Cross Sectional design* pada 86 perawat pelaksana di ruang rawat inap RSUD Ratu Zalecha Martapura dengan menggunakan kuesioner dan analisis *fisher exact*.

Hasil: 63 responden (73,3%) melaksanakan komunikasi SBAR dalam timbang terima secara efektif. Budaya keselamatan pasien yang kurang sebanyak 54 responden (62,8%). Ada hubungan bermakna antara kedua variabel dengan *p-value* 0,025.

Diskusi: Sebagian besar responden melakukan SBAR timbang terima secara efektif namun penerapan budaya keselamatan pasien masih kurang.

Kata Kunci: Budaya Keselamatan, Komunikasi SBAR, Timbang Terima

ABSTRACT
RELATIONSHIP NURSES SBAR (SITUATION, BACKGROUND,
ASSESSMENT, RECOMMENDATION) COMMUNICATION IN HANDOVER
WITH PATIENT SAFETY CULTURE
(RATU ZALECHA HOSPITAL MARTAPURA CITY)

Mauliana

Background: *If implemented properly, the SBAR communication process in hospital acceptance will reduce patient safety incidents. SBAR communication is an open communication technique which is one part of improving patient safety culture.*

Purpose: *Knowing the relationship between SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation) nurses communication in handover with patient safety culture.*

Method: *Quantitative descriptive with Cross Sectional design on 86 nurses in the inpatient ward of Ratu Zalecha Hospital Martapura city using questionnaires and fisher exact analysis.*

Result: *63 respondents (73,3%) carried out SBAR communication in handover process effectively. There was a lack of patient safety culture for 54 respondents (62,8%)/ Showed that there was relationship between SBAR communication in handover and patient safety culture with p-value = 0,025.*

Discussion: *Most of respondents had effective SBAR communication skills in handover but the implementation of patient safety culture still lacking. This could be caused by a culture of incident reporting because nurses are afraid to report it and are afraid of being blamed.*

Keyword: *Safety Culture, SBAR Communication, Handover*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.3.1. Tujuan Umum.....	7
1.3.2. Tujuan Khusus	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1. Bagi Ilmu Keperawatan	8
1.4.2. Bagi Peneliti Selanjutnya.....	8
1.4.3. Bagi Rumah Sakit	8
1.5. Keaslian Penelitian.....	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Komunikasi	11
2.1.1. Pengertian Komunikasi	11
2.1.2. Pengertian Komunikasi Efektif.....	14
2.1.3. Proses Komunikasi Efektif.....	15
2.1.4. Faktor Penghambat Komunikasi Efektif.....	18
2.1.5. Strategi Komunikasi Efektif di Rumah Sakit.....	18
2.2. Komunikasi SBAR.....	21
2.2.1. Pengertian Komunikasi SBAR	21
2.2.2. Tujuan Komunikasi SBAR	22
2.2.3. Langkah Komunikasi Metode SBAR.....	22
2.2.4. Teknik Komunikasi SBAR.....	23

2.2.5	Dampak Penerapan Komunikasi SBAR Yang Kurang Tepat	26
2.2.6	Manfaat Komunikasi SBAR Saat Transfer Pasien	26
2.2.7	Prosedur Komunikasi Efektif Serah Terima Shift Jaga di RSUD Ratu Zalecha Martapura	27
2.3.	Pengertian Keselamatan Pasien	29
2.3.1	Enam Sasaran Keselamatan Pasien	29
2.4.	Budaya Keselamatan Pasien	30
2.3.1	Pengertian Budaya Keselamatan Pasien	30
2.3.2	Manfaat Budaya Keselamatan Pasien.....	31
2.3.3	Dimensi Budaya Keselamatan Pasien.....	32
2.3.4	Komponen Budaya Keselamatan Pasien	33
2.3.5	Tolak Ukur Budaya Keselamatan Pasien	35
2.5.	Kerangka Teori.....	39
BAB 3 KERANGKA KONSEP		40
3.1.	Kerangka Konsep dan Hipotesis	40
3.1.1.	Kerangka Konsep.....	40
3.1.2.	Hipotesis	41
BAB 4 METODOLOGI PENELITIAN.....		42
4.1.	Rancangan Penelitian	42
4.2.	Populasi dan Sampel	42
4.2.1.	Populasi	42
4.2.2.	Sampel.....	43
4.3.	Teknik Sampling.....	45
4.4.	Instrumen Penelitian.....	47
4.5.	Variabel Penelitian	50
4.6.	Definisi Operasional	51
4.7.	Prosedur Penelitian	52
4.8.	Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data	53
4.8.1.	Teknik Pengumpulan Data	53
4.8.2.	Pengolahan Data	54
4.9.	Cara Analisa Data	57
4.9.1.	Analisis Univariat.....	57
4.9.2.	Analisis Bivariat.....	57
4.10.	Tempat dan Waktu Penelitian	58
4.11.	Etika Penelitian	58

BAB 5 HASIL PENELITIAN	61
5.1. Hasil Analisis Univariat	61
5.1.1. Karakteristik Responden	61
5.1.2. Gambaran Komunikasi SBAR (<i>Situation, Background, Assessment, Recommendation</i>) Perawat dalam Timbang Terima di Ruang Rawat Inap RSUD Ratu Zalecha Martapura	62
5.1.3. Gambaran Budaya Keselamatan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Ratu Zalecha Martapura.....	63
5.2. Hasil Analisis Bivariat	65
BAB 6 PEMBAHASAN	67
6.1. Karakteristik Responden	67
6.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	67
6.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
6.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	69
6.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Kepegawaian	70
6.1.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	70
6.2. Gambaran Komunikasi SBAR (<i>Situation, Background, Assessment, Recommendation</i>) Perawat dalam Timbang Terima di Ruang Rawat Inap RSUD Ratu Zalecha Martapura	71
6.3. Gambaran Budaya Keselamatan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Ratu Zalecha Martapura.....	75
6.4. Analisis Hubungan Komunikasi SBAR (<i>Situation, Background, Assessment, Recommendation</i>) Perawat dalam Timbang Terima dengan Budaya Keselamatan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Ratu Zalecha Martapura.....	78
6.5. Keterbatasan Penelitian	81
BAB 7 PENUTUP	82
7.1. Kesimpulan	82
7.2. Saran	83
7.2.1. Bagi Ilmu Keperawatan	83
7.2.2. Bagi Peneliti Selanjutnya.....	83
7.2.3. Bagi Institusi Rumah Sakit.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN.....	90

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 SPO Komunikasi Efektif Serah Terima No. 08/SPO.KEP/2022 RSUD Ratu Zalecha Martapura	28
Tabel 4. 1 Persebaran Populasi Perawat Pelaksana Ruang Rawat Inap RSUD Ratu Zalecha Martapura	43
Tabel 4. 2 Persebaran Sampel Perawat Pelaksana RSUD Ratu Zalecha Martapura	46
Tabel 4. 3 Definisi Operasional	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Proses Komunikasi Menurut Douglass	17
Gambar 2.2 Gambaran Kerangka Teori Komunikasi SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation) Perawat Dalam Timbang Terima tentang Budaya Keselamatan Pasien.....	39
Gambar 3.1 Kerangka Konsep Komunikasi SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation) Dalam Timbang Terima Tentang Budaya Keselamatan	40

DAFTAR SINGKATAN

1. RSUD = Rumah Sakit Umum Daerah
2. SBAR = *Situation, Background, Assessment, Recommendation*
3. WHO = *World Health Organization*
4. KPRS = Keselamatan Pasien Rumah Sakit
5. JCI = *Join Commision International*
6. IPGS = *International Patient Safety Goals*
7. KNC = Kejadian Nyaris Cidera
8. KTC = Kejadian Tidak Cidera
9. KPC = Kondisi Potensial Cidera
10. KTD = Kejadian Tidak Diharapkan
11. UGD = Unit Gawat Darurat
12. DPJP = Dokter Penanggung Jawab Pelayanan
13. NORUM = Nama Obat Rupa Mirip
14. NGT = *Nasogastric Tube*
15. SPO = Standar Prosedur Operasional
16. CPPT = Catatan Perkembangan Pasien Terintegrasi
17. AHRQ = *Agency For Health Care Research and Quality*
18. MRS = *Management Reporting System*
19. SKP = Sasaran Keselamatan Pasien

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran. 1 Biodata Peneliti	91
Lampiran. 2 Surat Pengantar Studi Pendahuluan	92
Lampiran. 3 Surat Pengantar Izin Studi Pendahuluan.....	93
Lampiran. 4 Informed Consent untuk Responden Penelitian	94
Lampiran. 5 Informed Consent.....	96
Lampiran. 6 Kuesioner Data Demografi	97
Lampiran. 7 Kuesioner SBAR	98
Lampiran. 8 Kuesioner Budaya.....	103
Lampiran. 9 Permohonan Izin Menggunakan Kuesioner.....	108
Lampiran. 10 Perhitungan Uji Validitas dan Reliabilitas	109
Lampiran. 11 Lembar Surat Permohonan Uji Etik FK ULM	112
Lampiran. 12 Lembar Surat Keterangan Kelaikan Etik.....	113
Lampiran. 13 Surat Balasan Izin Penelitian.....	114
Lampiran. 14 Data Sebaran Karakteristik Responden	115
Lampiran. 15 Data Sebaran Kuesioner	117
Lampiran. 16 Hasil Analisis Karakteristik Responden.	125
Lampiran. 17 Hasil Analisis Variabel Independen dan Dependen.	127
Lampiran. 18 Analisis Parameter Komunikasi SBAR Dalam Timbang Terima .	129
Lampiran. 19 Analisis Parameter Budaya Keselamatan Pasien.....	130
Lampiran. 20 Hasil Pernyataan Independen dan Dependen	131