



ARTIKEL RISET

URL artikel: <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/article/view/woph1611>

PELAKSANAAN TIMBANG TERIMA PASIEN UNTUK MENINGKATKAN KOMUNIKASI PELAYANAN DI RSUD LAMADUKELLENG SENGGANG

^KJeni Wardani¹, Arni Rizqiani Rusydi², Nurbaety³

^{1,2,3}Peminatan Administrasi dan Kebijakan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia

Email Penulis Korespondensi (^K): jeniwardani1707@gmail.com

jeniwardani1707@gmail.com¹, arni_mars@yahoo.com², nurbaeti63@gmail.com³

ABSTRAK

Berdasarkan hasil observasi di temukan bahwa komunikasi perawat baik antara perawat dan perawat maupun perawat dengan pasien bahwa pada ruang rawat inap anak khusus 15,22%, ruang rawat inap anak umum 77,8%, dan pada ruang IGD 35,18%, dengan standar yang harus di capai 100%. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan timbang terima pasien di RSUD Lamadukelleng Sengkang Tahun 2020. Jenis Penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Umum Lamadukelleng Sengkang selama dua minggu. Sampel dalam penelitian ini yaitu seluruh perawat yang bekerja di Ruang Rawat inap Anak dan UGD yaitu sebesar 61 orang. Hasil penelitian melalui penyebaran kuesioner. Pada pelaksanaan situasi perawat dalam kategori efektif yaitu sebanyak 93,4% dan pada tidak efektif sebanyak 6,6%. Pada latar belakang perawat dalam kategori efektif yaitu sebanyak 85,2% dan pada tidak efektif sebanyak 14,8%. Pada identifikasi masalah perawat dalam kategori efektif yaitu sebanyak 78,7% dan pada tidak efektif sebanyak 21,3%. Pada rekomendasi perawat dalam kategori efektif yaitu sebanyak 68,9% dan pada tidak efektif sebanyak 31,1%. Penelitian secara umum, sebagian besar komunikasi dalam keadaan efektif, tapi perlu lebih ditingkatkan. Diharapkan bagi pihak rumah sakit untuk meningkatkan komunikasi efektif sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan keperawatan, membuat pasien dapat merasakan kepuasan dan merasa tetap aman dalam pelayanan di rumah sakit.

Kata kunci : Timbang terima; rumah sakit; metode SBAR; perawat.

PUBLISHED BY :

Pusat Kajian dan Pengelola Jurnal
Fakultas Kesehatan Masyarakat UMI

Address :

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI)
Makassar, Sulawesi Selatan.

Email :

jurnal.woph@umi.ac.id

Article history :

Received : 27 Agustus 2020

Received in revised form : 29 Agustus 2020

Accepted : 19 Desember 2020

Available online : 30 April 2021

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



ABSTRACT

Based on the results of observations, it was found that nurse communication between nurses and nurses and nurses with patients was that in the special pediatric inpatient room it was 15.22%, general pediatric inpatient room 77.8%, and in the emergency room 35.18%, with the same standard. must be achieved 100%. The purpose of this study was to determine how the implementation of patient weighing at RSUD Lamadukelleng Sengkang in 2020. This type of research is quantitative using a descriptive approach. This research was conducted at Lamadukelleng Sengkang General Hospital. The sample in this study were all nurses who worked in the Pediatric Inpatient Room and emergency room, namely 61 people. The results of the research were through distributing questionnaires. In the implementation of the situation, nurses in the effective category were 93.4% and ineffective it was 6.6%. On the background, nurses in the effective category were 85.2% and 14.8% were ineffective. In the identification of problems, nurses in the effective category were 78.7% and 21.3% were not effective. On the recommendation of nurses in the effective category was 68.9% and ineffective it was 31.1%. Research in general, most of the communication is in an effective state, but needs to be further improved. It is hoped that the hospital will improve effective communication so that it can improve the quality of nursing services, make patients feel satisfied and feel safe in hospital services.

Keywords: Weigh accept; hospital; SBAR method; nurse.

PENDAHULUAN

Menurut WHO (2016) penyebab yang berhubungan dengan *medication errors* salah satunya adalah tidak bagusnya komunikasi antara tenaga kesehatan profesional dan pasien. Hal ini berdampak pada keselamatan pasien di rumah sakit. JCI 2012 menyatakan bahwa 80% *medication errors* berhubungan dengan *miscommunication* antara pelayan kesehatan.¹

Keselamatan pasien sudah menjadi rumor dunia yang harus memperoleh perhatian untuk sistem pelayanan kesehatan. Keselamatan pasien ialah prinsip fundamental dari pelayanan kesehatan yang menganggap bahwa keselamatan yaitu hak untuk perpasien dalam menerima pelayanan kesehatan. Sasaran keselamatan pasien sebagaimana dimaksud pada Pasal 5 ayat (2) huruf b dalam Permenkes No.11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien dapat tercapai salah satunya yang meliputi adalah meningkatnya komunikasi yang efektif.²

Sasaran keselamatan pasien sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 11 tahun 2017 pasal 5 ayat (5) meliputi : (1) mengidentifikasi pasien dengan benar, (2) meningkatkan komunikasi efektif, (3) meningkatkan keamanan obat-obatan yang harus diwaspadai, (4) lokasi, prosedur dan pasien pembedahan dengan benar, (5) mengurangi risiko infeksi akibat perawatan dan mengurangi risiko cedera pasien akibat jatuh.³

Komunikasi efektif dalam praktik keperawatan professional adalah unsur pertama bagi perawat dalam mengimplementasikan asuhan keperawatan dalam meraih hasil yang maksimal. Salah satu aktivitas keperawatan yang membutuhkan komunikasi efektif ialah saat serah terima tugas (*handover*) serta komunikasi melalui telepon.⁴

Sedangkan Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS) 2017 pada Sasaran Keselamatan Pasien mensyaratkan agar rumah sakit menetapkan dan melaksanakan proses komunikasi “Serah Terima” (*handover*) dan menyusun cara komunikasi yang efektif, tepat waktu, akurat, lengkap, jelas, dan dapat dipahami penerima (SNARS, 2017). *Handover* pasien dirancang sebagai salah satu metode untuk memberikan informasi yang relevan pada tim perawat setiap pergantian shift, sebagai petunjuk praktik

memberikan informasi mengenai kondisi terkini pasien, tujuan pengobatan, rencana perawatan serta menentukan prioritas pelayanan yang dilakukan secara tepat waktu, akurat, lengkap, jelas, sehingga dapat dipahami, dan akan mengurangi kesalahan, serta menghasilkan peningkatan keselamatan pasien.⁵ Dalam pelaksanaan timbang terima terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi timbang terima adalah keterampilan komunikasi, strategi/ standar timbang terima, penggunaan teknologi, pendidikan dan pelatihan, keterlibatan staf serta kepemimpinan.⁶

Komunikasi efektif menggunakan komunikasi SBAR adalah kerangka yang mudah diingat, mekanisme nyata yang digunakan untuk menyampaikan kondisi pasien yang kritis atau perlu perhatian dan tindakan segera. S (*situation*) mengandung komponen tentang identitas pasien, masalah saat ini, dan hasil diagnosa medis. B (*background*) menggambarkan riwayat penyakit atau situasi yang mendukung masalah/situasi saat ini. A (*assessment*) merupakan kesimpulan masalah yang sedang terjadi pada pasien sebagai hasil analisa terhadap situation dan Background. R (*recommendation*) adalah rencana ataupun usulan yang akan dilakukan untuk permasalahan yang ada.⁷

Berdasarkan hasil pendahuluan awal RSUD Lamadukelleng Sengkang, pada saat dilakukan observasi terkait pengambilan data awal terdapat data pada tahun 2019 terkait *patient safety* di rumah sakit dimana hasil kepatuhan melaksanakan komunikasi efektif dengan metode S-BAR (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*) pada Rekam Medis Catatan Terintegrasi pada ruang rawat inap anak khusus 15,22%, ruang rawat inap anak umum 77,8%, dan pada ruang IGD 35,18%, dengan standar yang harus di capai 100%.

METODE

Jenis Penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif bertujuan untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual dan akurat mengenai suatu gambaran, fakta-fakta dan sifat daerah tertentu. Penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Umum Lamadukelleng Sengkang. Waktu Penelitian dilaksanakan selama dua minggu. Populasi dalam penelitian ini adalah perawat yang bekerja di ruang rawat inap anak dan UGD yang jumlahnya sebanyak 61 perawat. Sampel dalam penelitian ini yaitu seluruh perawat yang bekerja di Ruang Rawat inap Anak dan UGD yaitu sebesar 61 orang. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara *Exhaustive Sampling* (total sampling) yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. teknik pengumpulan data dengan cara membagikan kuesioner (*google form*) kepada responden. Analisis data yaitu analisis univariat. Data diolah menggunakan aplikasi SPSS disajikan dalam bentuk tabel dilengkapi dengan narasi atau penjelasan.

HASIL

Tabel 1. Karakteristik responden

Karakteristik Responden	Frekuensi(n)	Persentase (%)
Umur		
<30 Tahun	27	44,3
31-40 Tahun	33	54,1
>40 Tahun	1	1,6
Jenis Kelamin		
Laki-laki	12	19,7
Perempuan	49	80,3
Pendidikan		
D3 Keperawatan	14	23,0
S1 Keperawatan	45	73,8
S2 Keperawatan	2	3,3
Lama Kerja		
<5 Tahun	13	21,3
6-10 Tahun	26	42,6
11-15 Tahun	17	27,9
>15 tahun	5	8,2

Berdasarkan tabel 1 karakteristik responden dapat dilihat sebagian besar responden berumur 31-40 tahun (54,1%), sebagian besar responden perempuan (80,3%), pendidikan terbanyak responden S1 Keperawatan (73,8%), dan lama kerja responden 6-10 tahun (42,6%).

Tabel 2. Analisis Univariat

Variabel	Frekuensi (n)	%
Situasi		
Efektif	57	93,4
Tidak Efektif	4	6,6
Latar Belakang		
Efektif	52	85,2
Tidak Efektif	9	14,8
Identifikasi Masalah		
Efektif	48	78,7
Tidak Efektif	13	21,3
Rekomendasi		
Efektif	42	68,9
Tidak Efektif	19	31,1

Pada pelaksanaan situasi perawat dalam kategori efektif yaitu sebanyak 93,4% dan pada tidak efektif sebanyak 6,6%. Pada latar belakang perawat dalam kategori efektif yaitu sebanyak 85,2% dan pada tidak efektif sebanyak 14,8%. Pada identifikasi masalah perawat dalam kategori efektif yaitu sebanyak 78,7% dan pada tidak efektif sebanyak 21,3%. Pada rekomendasi perawat dalam kategori efektif yaitu sebanyak 68,9% dan pada tidak efektif sebanyak 31,1%.

PEMBAHASAN

Pada pelaksanaan situasi perawat dalam kategori efektif yaitu sebanyak 57 atau 93,4% dan pada

tidak efektif sebanyak 4 atau 6,6%. Pada latar belakang perawat dalam kategori efektif yaitu sebanyak 52 atau 85,2% dan pada tidak efektif sebanyak 9 atau 14,8%. Pada identifikasi masalah perawat dalam kategori efektif yaitu sebanyak 48 atau 78,7% dan pada tidak efektif sebanyak 13 atau 21,3%. Pada rekomendasi perawat dalam kategori efektif yaitu sebanyak 42 atau 68,9% dan pada tidak efektif sebanyak 19 atau 31,1%.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan komunikasi perawat dalam melaksanakan timbang terima pasien dalam keadaan efektif. Pada situasi, latar belakang, identifikasi masalah, dan rekomendasi. Perawat menyadari bahwa pelaksanaan komunikasi efektif dengan metode SBAR memberikan informasi yang penting dan jelas sehingga asuhan keperawatan dapat dilakukan dengan lebih baik. Perawat pelaksana tidak selalu menerapkan komunikasi SBAR dalam proses timbang terima pasien hal ini disebabkan karena hambatan, fasilitas format SBAR yang kurang memadai, penggunaan waktu pengisian dokumentasi yang belum efektif dan terdapat psikologis perawat berupa perasaan jenuh efek dari pendokumentasian SBAR. Diperlukan upaya manajemen keperawatan meningkatkan penerapan metode SBAR dan melakukan perbaikan format SBAR untuk mengurangi hambatan yang dirasakan perawat sehingga pelayanan keperawatan berkelanjutan dan kepuasan pasien meningkat. Kurangnya motivasi perawat untuk melaksanakan metode SBAR ini membuat pelaksanaannya belum maksimal, dalam pelaksanaan timbang terima pasien, perawat hanya mengisi keadaan terbaru pasien saja dalam dokumentasi keperawatan. Kurangnya aturan dari manajemen keperawatan untuk pelaksanaan komunikasi SBAR membuat komunikasi ini jarang digunakan antara perawat.

Dalam penelitian yang telah dilakukan oleh Supinganto, Mulianingsih dan Suharmanto (2015) mengenai identifikasi komunikasi efektif SBAR di RSUD kota Mataram menunjukkan bahwa komunikasi perawat dalam kategori efektif sebanyak 52,0%, sedangkan komunikasi yang tidak efektif sebanyak 48,0%, hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar komunikasi perawat dalam kategori efektif. Hal ini dikarenakan adanya faktor yang dapat mendukung komunikasi efektif yaitu: dalam profesi keperawatan komunikasi menjadi lebih bermakna karena merupakan metoda utama dalam mengimplementasikan proses keperawatan, komunikator merupakan peran sentral dari semua peran perawat yang ada dan kualitas komunikasi adalah faktor kritis dalam memenuhi kebutuhan klien.⁸

Sedangkan dalam Penelitian Fajri (2015) tentang motivasi perawat pelaksana terhadap teknik komunikasi SBAR di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh menunjukkan kategori tinggi sebanyak 41 perawat pelaksana (63,1%) sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar perawat pelaksana memiliki motivasi yang tinggi mengenai teknik komunikasi SBAR, karena adanya informasi tentang sosialisasi komunikasi SBAR yang didapat oleh perawat pelaksana baik dalam bentuk pelatihan, informasi dari atasan, teman, maupun media informasi yang beredar.⁹

Handover dengan Komunikasi SBAR merupakan salah satu langkah dalam pencapaian *Patient Safety* yang sangat penting dilaksanakan untuk menurunkan insiden kecelakaan pasien. Penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi yang dilakukan oleh Dewi, dkk. (2019) mengatakan yaitu seringkali menghambat dan resiko tidak terlaksananya SBAR adalah perbedaan persepsi, kurangnya

sosialisasi yang optimal dan motivasi belum optimal; yang menyebabkan komunikasi ini terhambat.¹⁰

Beberapa teori di atas menunjukkan bahwa motivasi berfungsi sebagai penggerak bagi seseorang dalam melakukan tindakan. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Kasmir (2015:189) bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh motivasi. Motivasi merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika karyawan memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar dirinya, maka karyawan akan terangsang atau terdorong untuk melakukan sesuatu dengan baik.¹¹

Perkembangan teknologi telah mengubah cara komunikasi dalam bisnis dan menghadirkan tantangan baru terhadap gaya hidup masyarakat dalam lingkungannya.¹² Manfaat Komunikasi SBAR a) pemanfaatan komunikasi SBAR untuk menciptakan bahasa yang umum untuk berkomunikasi sebagai kunci informasi dalam perawatan pasien. b) pemanfaatan komunikasi SBAR untuk meningkatkan *confidence* dari komunikator dan komunikan saat saat pelaporan *handoff*. c) Pemanfaatan komunikasi SBAR untuk meningkatkan efisiensi, efikasi dan akurasi saat pelaporan *handoff*. d) Pemanfaatan komunikasi SBAR untuk meningkatkan persepsi tentang komunikasi yang baik dan efektif antara petugas dan mempromosikan budaya keselamatan pasien di pelayanan kesehatan.¹³

Handover merupakan bagian dari proses asuhan keperawatan dirancang sebagai cara pemberian informasi yang relevan pada perawat setiap pergantian *shift*, arahan dalam memberikan informasi mengenai kondisi pasien, tujuan & rencana perawatan, pengobatan serta menentukan prioritas pelayanan. Fungsi utama dari *handover* adalah untuk memastikan komunikasi antara perawat mengenai informasi pasien untuk kontinuitas perawatan pasien.¹⁴ Kualitas dan standar asuhan pelayanan kesehatan yang terencana dan terukur dapat ditingkatkan pencapaiannya melalui peran dan fungsi manajer yang terencana sehingga dibutuhkan kemampuan manajer yang handal dalam pengelolaannya.¹⁵

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Lamadukelleng Sengkang mengenai pelaksanaan timbang terima pasien di RSUD Lamadukelleng Sengkang Tahun 2020. Pelaksanaan situasi saat timbang terima pasien di ruang rawat inap anak dan IGD kategori efektif. Pelaksanaan latar belakang saat timbang terima pasien di ruang rawat inap anak dan IGD dalam kategori efektif. Pelaksanaan identifikasi masalah saat timbang terima pasien di ruang rawat inap anak dan IGD dalam kategori efektif. Pelaksanaan rekomendasi saat timbang terima pasien di ruang rawat inap anak dan IGD dalam kategori efektif. Hasil penelitian secara umum, sebagian besar komunikasi dalam efektif, tapi perlu lebih ditingkatkan. Diharapkan bagi pihak rumah sakit untuk meningkatkan komunikasi efektif sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan keperawatan, membuat pasien dapat merasakan kepuasan dan merasa tetap aman dalam pelayanan di rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

1. Nguyen, P. K. A DNP Project Submitted to the Faculty of the In the Graduate College, 2016; 0–18.
2. RI, Kemenkes. Peraturan Menteri Kesehatan nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien. Jakarta: Kemenkes RI; 2017.
3. Report, C., Karacı, M., Arıkan, E. E., Yüksel, Ö. H., & Özkaya, O. (2017). Henoch-Schonle in Purpura in A Patient with Behcet ' s Disease Presenting w ith Penile U lcer. Arch Pediatr, J118. 2017; 0–4. Available from: <https://doi.org/10.29011/2575-825X>.
4. Hilda, Noorhidayah &. Arsyawin. Faktor –Faktor Yang Mempengaruhi Penerapan Komunikasi Efektif Oleh Perawat Di Ruang Rawat Inap. Mahakam Nursing Journal. 2017; 2(1), 0917.
5. Komisi Akreditasi Rumah Sakit. Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit(SNARS) (1st ed.). Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2018.
6. Fauziah. Pelaksanaan Timbang Terima Pasien Dengan DokumentasiKeperawatan Metode SOAP. Program Studi S1 Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Insan Cendekia MedikaJombang; 2017.
7. Sukesih, & Istanti, Y. P. Peningkatan Patient Safety Dengan Komunikasi SBAR. The 2nd University Research Coloquium. 2015; 177–183.
8. Supinganto, A., Mulianingsih, M., &Suharmanto. Identifikasi komunikasi efektif SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation) Di RSUD Kota Mataram. Jurnal Keperawatan (Publikasi); 2015.
9. Fajri, R. Motivasi Perawat Pelaksana Tentang Komunikasi SBAR di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin BandaAceh. Fkep Unsyiah Banda Aceh; 2015.
10. Dewi, R., Rezkiki, F., & Lazdia, W. Studi Fenomenology Pelaksanaan Handover Dengan Komunikasi SBAR.Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan. 2019; 4(2), 350-358.
11. Kasmir. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada; 2015.
12. Suhaeri, Suhaeri. Strategi Komunikasi Inovasi Dalam Meminimalisir Konflik Horizontal Pengemudi Taksi Online Dan Konvensional Di Kota Bandung. Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia. 2018; 3(2), 122–131.
13. Stewart, K. R. SBAR, Communication, and Patient Safety: An Integrated Literature Review. MEDSURG Nursing. 2017; 26(5), 297–305.
14. Kilic, S. P. The Approaches and Attitudes of Nurses on Clinical Handover. 2017; 10(1), 136–145.
15. Eggins, S., & Slade, D. of the patient experience on er al; 2016.