

## **METODE KOMUNIKASI DENGAN PENDEKATAN SBAR TERHADAP KESELAMATAN PASIEN : STUDI LITERATUR**

**Cesario Tesa Priantoro<sup>1</sup>, Sena Wahyu Purwanza<sup>2</sup>, Elvi Zuhriyatul Wachidah<sup>3</sup>**

<sup>1</sup> Program Studi S1 Ilmu Keperawatan, Fakultas Keperawatan dan Kebidanan, ITKM Widya Cipta Husada, Malang

<sup>2,3</sup> Program Studi Profesi Ners, Fakultas Keperawatan dan Kebidanan, ITKM Widya Cipta Husada, Malang

**\*Correspondence: Sena Wahyu Purwanza**

Email: [sena.wahyu34@gmail.com](mailto:sena.wahyu34@gmail.com)

### **ABSTRAK**

**Latar belakang :** Keselamatan pasien (*patient safety*) merupakan suatu sistem yang diterapkan di Rumah Sakit dengan tujuan memberikan kenyamanan pasien dalam proses perawatan. Salah satu metode komunikasi yang efektif adalah menggunakan pendekatan *Situation Background Assessment Recommendation* (SBAR) untuk mencapai keterampilan berfikir kritis dan menghemat waktu selama proses perawatan. Pendekatan SBAR terbukti menjadi alat yang digunakan sebagai alat komunikasi yang dianggap efektif dalam pengaturan perawatan pasien yang bersifat akut dan urgent. *Review* ini bertujuan untuk menemukan metode komunikasi yang efektif dalam mengurangi atau menekan angka insiden keselamatan pasien, meningkatkan mutu pelayanan dan meningkatkan kualitas asuhan keperawatan.

**Metode :** Studi ini menggunakan *literature review* dengan metode pencarian jurnal menggunakan *database google scholar* dan *elsevier*. Kata kunci yang digunakan dalam pencarian pada *google scholar* yaitu perawat, keselamatan pasien dan komunikasi efektif, sedangkan untuk *database elsevier* menggunakan kata kunci *nursing, patient safety, effective communication*. Batasan penelusuran yang dilakukan dengan mencari artikel asli, bahasa indonesia dan bahasa inggris serta tahun 2016-2021. Didapatkan 213 artikel dari semua basis data, 180 *google scholar* dan 33 *elsevier*.

**Hasil :** Peneliti menemukan 13 artikel yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Hasil *literatur review* menunjukkan bahwa komunikasi efektif dengan menggunakan pendekatan SBAR mampu mengurangi kesalahan dalam berkomunikasi antar tenaga kesehatan maupun tenaga kesehatan dengan pasien sehingga dapat mencegah kejadian tidak diinginkan. Oleh karena itu, komunikasi efektif dengan pendekatan SBAR juga dapat meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit dan meningkatkan kepuasan pasien.

**Kesimpulan :** metode komunikasi efektif dengan pendekatan SBAR diharapkan dapat menjadi sebuah metode komunikasi yang dapat meningkatkan mutu pelayanan, mengurangi insiden keselamatan pasien dan mencegah terjadinya kejadian yang tidak diinginkan, serta dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan loyalitas perawat.

**Kata Kunci:** Komunikasi Efektif; Perawat; Keselamatan Pasien

### **ABSTRACT**

**Background:** *Patient safety is a system implemented in hospitals with the aim of providing patient comfort in the treatment process. One of the effective communication methods is to use the Situation Background Assessment Recommendation (SBAR) approach to achieve critical thinking skills and save time during the treatment process. The SBAR approach has proven to be a tool used as a communication tool that is considered effective in acute and*

urgent patient care settings. This review aims to find effective communication methods in reducing or suppressing patient safety incidents, improving service quality and improving the quality of nursing care.

**Methods:** This study uses a literature review with a journal search method using google scholar and elsevier databases. The keywords used in the search on Google Scholar are nurses, patient safety and effective communication, while for the elsevier database the keywords are nursing, patient safety, effective communication. Limitation of searches carried out by searching for original articles, Indonesian and English as well as 2016-2021. Obtained 213 articles from all databases, 180 google scholar and 33 elsevier.

**Results:** Researchers found 13 articles that matched the inclusion and exclusion criteria. The results of the literature review show that effective communication using the SBAR approach is able to reduce errors in communication between health workers and health workers with patients so as to prevent unwanted events. Therefore, effective communication with the SBAR approach can also improve the quality of hospital services and increase patient satisfaction.

**Conclusion:** the effective communication method with the SBAR approach is expected to be a communication method that can improve service quality, reduce patient safety incidents and prevent unwanted events, and can affect patient satisfaction and nurse loyalty.

**Keywords:** Effective communication; Nursing; Patient Safety

## PENDAHULUAN

*Patient safety* merupakan suatu sistem yang diterapkan di Rumah Sakit dengan tujuan untuk membuat asuhan pasien lebih aman. Salah satu tujuan dari keselamatan pasien yaitu meminimalkan angka kejadian insiden keselamatan pasien (IKP) dengan cara menerapkan komunikasi yang efektif. Salah satu metode komunikasi yang efektif adalah dengan pendekatan *Situation Background Assessment Recommendation* (SBAR), dimana SBAR dapat digunakan untuk mencapai keterampilan berfikir kritis dan menghemat waktu selama proses perawatan pasien. Pendekatan SBAR terbukti menjadi alat komunikasi yang efektif dalam pengaturan perawatan yang bersifat akut dengan tingkatan yang *urgent* (Andriani Mei Astuti, 2019; Hilda, 2017). Berdasarkan Permenkes Nomor 11 Tahun 2017 terkait keselamatan pasien menyebutkan bahwa insiden keselamatan pasien merupakan suatu kejadian yang tidak disengaja dan kondisi yang mengakibatkan cedera, dimana hal tersebut dapat dicegah pada pasien, IKP terdiri dari kejadian yang tidak diharapkan (KTD), kejadian nyaris cedera (KNC), kejadian tidak cedera (KTC), kejadian potensial cedera (KPC), dan sentinel atau kematian (Mustika, 2018).

*Institute of Medicine (IOM)* di Amerika Serikat menerbitkan laporan yang mengejutkan banyak pihak pada tahun 2000 yang berjudul "*To Err is Human*", *Building a Safer Health System*, yang dimaksudkan yaitu kesalahan semua ada pada manusia dengan membangun sistem kesehatan yang lebih aman (Purwanza et al., 2020) Penelitian di Canada didapatkan 7%-12% pasien mengalami insiden keselamatan yang 30%-40% nya sebenarnya dapat diantisipasi (Freitag & Carroll, 2011). Laporan IKP tahun 2017 di Indonesia didapatkan bahwa 145 insiden yang dilaporkan, terdapat 37,9% terjadi di wilayah Jakarta, 15,9% di Jawa Tengah, 13,8% di Yogyakarta, 11,7% di Jawa Timur, 6,9% di Sumatra Selatan, 2,8% di Jawa Barat, 1,4% di Bali, 0,69% di Sulawesi Selatan dan 0,68% di Aceh. Laporan IKP tahun 2010 di Indonesia berdasarkan kepemilikan Rumah Sakit didapatkan bahwa Rumah Sakit pemerintah daerah memiliki presentasi lebih tinggi sebesar 16% dibandingkan rumah sakit swasta sebesar 12% (Kemenkes RI, 2017; Purwanza et al., 2020). WHO melaporkan dari kejadian tidak diharapkan (KTD) pasien rawat inap sebesar 3-16% terjadi di seluruh dunia. New Zealand melaporkan KTD sebanyak 12,9%, Inggris melaporkan KTD sebanyak 10,8%, Kanada melaporkan sebanyak 7,5% (Burgener, 2017). Selain itu, *Joint Commission*

*International* (JCI) juga melaporkan KTD berkisar 10% terjadi di United Kingdom, dan 16,6% terjadi di Australia (WHO, 2013).

Insiden keselamatan pasien (IKP) yang terjadi di Rumah Sakit telah menjadi perbincangan secara global maupun nasional (Bawelle, 2013). Perbincangan yang terkait angka kejadian insiden keselamatan pasien dan berdampak pada keselamatan pasien, petugas dan keselamatan lingkungan (*Green Productivity*). Keamanan menjadi prinsip yang paling mendasar dalam memberikan layanan asuhan keperawatan dan merupakan aspek yang paling kritis dalam manajemen peningkatan kualitas atau mutu asuhan. Kegiatan yang menunjang keselamatan pasien bertujuan untuk meningkatkan mutu asuhan atau pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra rumah sakit dan meningkatkan kepuasan pasien (Kemenkes RI, 2017). Menurut beberapa sumber yang telah melakukan penelitian atau kajian di Kabupaten Malang tahun 2017 hingga tahun 2018 kejadian yang sering terjadi pada unit rawat inap, rawat jalan, laboratorium, kamar operasi dan IGD sering terjadi IkP yang tidak dilaporkan. Beberapa kejadian yang terjadi di unit rawat inap yaitu kesalahan identifikasi pasien, kesalahan label sampel, gelang identitas belum terpasang, terdapat 1 pasien dengan 2 nama, luka pada tangan, pasien jatuh dari *bed*, obat pulang terbawa pasien lain, pemberian obat antibiotik tanpa melakukan *skin test* terlebih dahulu, dan dosis tidak sesuai anjuran dokter (Anggia, 2013). Berdasarkan latar belakang tersebut bahwa komunikasi efektif dengan pendekatan SBAR penting untuk dilakukan guna meningkatkan mutu pelayanan, mengurangi insiden keselamatan pasien dan mencegah terjadinya kejadian yang tidak diinginkan, serta dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan loyalitas perawat.

## METODE

Studi ini menggunakan *literature review* dengan metode pencarian jurnal menggunakan *database google scholar* dan *elsevier*. Kata kunci yang digunakan dalam pencarian pada *google scholar* yaitu perawat, keselamatan pasien dan komunikasi efektif, sedangkan untuk *database elsevier* menggunakan kata kunci *nursing, patient safety, effective communication*. Batasan penelusuran yang dilakukan dengan mencari artikel asli, bahasa indonesia dan bahasa inggris serta tahun 2016-2021. *Framework* yang digunakan dalam studi ini PICOT yang merupakan akronim dari *Problem or Population or Patient, Intervention, Comparison, Outcome* dan *Type of time and study*.

**Tabel 1. PICOTT**

PICOTT	Pertanyaan Klinis	Kata Kunci
<i>Popolation</i>	Perawat	Kata kunci nasional :
<i>Intervention</i>	Interview dan Kuesioner	Perawat, Keselamatan
<i>Comparation</i>	Metode selain SBAR	Pasien, Komunikasi efektif
<i>Outcome</i>	Angka insiden	
<i>Type of Time (publication years)</i>	2016 - 2021	Kata kunci internasional :
<i>Type of Study</i>	Cross-sectional	<i>nursing, patient safety,</i>
<i>Language</i>	Bahasa Indonesia Bahasa Inggris	<i>effective communication</i>

## HASIL

Setelah dilakukan pencarian artikel dari data database google scholar dan elsevier dengan menggunakan Kata kunci nasional : Perawat, Keselamatan Pasien, Komunikasi efektif, Kata kunci internasional : *nursing, patient safety, effective communication*. Didapatkan 213 artikel dari semua basis data, 180 *google scholar* dan 33 *elsevier*. Selanjutnya dilakukan pemilihan

sesuai dengan kriteria artikel jurnal yang diinginkan sehingga didapatkan 13 artikel jurnal yang sesuai dengan kriteria yang diinginkan.

## PEMBAHASAN

Secara keseluruhan implementasi komunikasi efektif dalam kategori baik perbedaan persepsi antara tenaga medis dalam menerima atau melaporkan menjadikan perhatian utama dalam implementasi komunitas efektif. Hal ini membuktikan bahwa pelaksanaan kolaborasi antara dokter dan perawat kurang dan harus menjadi perhatian pihak rumah sakit guna peningkatan pelayanan dan keselamatan pasien. Standar praktik keperawatan profesional dengan penekatan metode SBAR menggambarkan proses mengatasi permasalahan yang terjadi pada pasien harus dilakukan secara dua arah (*feedback*), sehingga diikuti dengan pengulangan kalimat sebagai bentuk konfirmasi seperti bagaimana cara melaksanakan, tentukan waktu pelaksanaannya serta tindak lanjutnya harus disampaikan dengan harapan pada akhir pembicaraan. Hal ini bertujuan untuk meminimalis kesalahan persepsi dan tindakan (Astuti, 2019). Komunikasi efektif dengan metode SBAR mempermudah perawat dalam kolaborasi interprofesional antara dokter dan perawat pada keselamatan pasien. Komunikasi efektif dalam kolaborasi interpersonal sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan keselamatan pasien yang bermutu berdasarkan penelitian (Andriani Mei Astuti, 2019; Freitag & Carroll, 2011). Penerapan komunikasi efektif dalam *interprofessional collaboration practice* (IPC) yaitu sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, komunikasi yang efektif dan kolaborasi perlu diberi penekanan untuk menjamin peningkatan kepuasan dan keselamatan pasien. Kolaborasi *interprofessional* merupakan strategi untuk mencapai kualitas hasil yang diinginkan secara efektif dan efisien dalam pelayanan kesehatan. Komunikasi dalam kolaborasi merupakan unsur penting untuk meningkatkan kualitas perawatan dan keselamatan pasien (Hilda, 2017).

Komunikasi yang efektif, bertanggung jawab dan saling menghargai antar tenaga kesehatan mampu memberikan kontribusi yang terbaik dalam hubungan kerjasama terkait perawatan pasien. Komunikasi efektif antara perawat dan dokter mampu menumbuhkan kepercayaan antara profesi tersebut (Anggarawati, 2016). Untuk itu, perlu adanya komunikasi efektif dalam praktik kolaborasi interprofesi guna meningkatkan kualitas pelayanan dan keselamatan pasien. Komunikasi efektif mampu untuk mengurangi kesalahan dalam berkomunikasi antar tenaga kesehatan maupun tenaga kesehatan dengan pasien sehingga mampu mencegah terjadinya kejadian tidak diinginkan (KTD) dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan asuhan dan keselamatan pasien (Aura, 2019). Intervensi berupa pelatihan dan sosialisasi terkait komunikasi efektif diharapkan mampu mengurangi kesalahan dalam berkomunikasi antar tenaga kesehatan, maupun tenaga kesehatan dengan pasien, sehingga dapat tercapainya peningkatan mutu layanan asuhan, keselamatan pasien dan kepuasan pasien. Perawat juga harus mampu membangun keterampilan komunikasi dan keterampilan dalam prakteknya sehingga dapat berfungsi secara efektif dalam melakukan asuhan keperawatan dengan tim interprofesional lainnya. Kejadian nyaris cedera (KNC) dan kejadian tidak cedera (KTC) masih terjadi hal ini dapat menjadi isu masalah mengingat insiden yang berkaitan dengan kesehatan pasien. Berdasarkan penelitian Rahel (2018) dalam peningkatan komunikasi efektif dalam keselamatan pasien, dari penerapan prinsip ini dapat memberi masukan bagi perawat dan tenaga kesehatan lainnya untuk lebih meningkatkan cara berkomunikasi efektif dalam menjaga keselamatan pasien. Keselamatan di Rumah Sakit yaitu : keselamatan pasien, keselamatan pekerja atau petugas kesehatan, keselamatan bangunan dan peralatan di rumah sakit yang bisa berdampak terhadap keselamatan pasien dan petugas dan keselamatan lingkungan, kelima aspek ini penting untuk dilaksanakan di setiap Rumah Sakit (Bylund et al., 2012).



Komunikasi yang buruk merupakan penyebab terjadinya efek samping dari semua aspek pelayanan kesehatan. Hubungan faktor komunikasi dengan insiden keselamatan pasien menurut Hilda (2017) mengatakan bahwa ada hubungan antara faktor komunikasi perawat dengan insiden keselamatan pasien (Hilda, 2017). Komunikasi merupakan penentu keberhasilan proses keperawatan dalam mengurangi kesalahan yang dapat mengakibatkan terjadinya insiden keselamatan pasien bila dilaksanakan. Komunikasi sangat penting dalam proses asuhan keperawatan bila perawat menggunakan komunikasi yang baik dan efektif dengan melakukan pengecekan identitas pasien sebelum melakukan tindakan keperawatan akan membuat pasien percaya kepada perawat selain itu dapat menghindari kejadian yang tidak diinginkan (Hilda, 2017; Muhith & Siyoto, 2018). Meningkatkan komunikasi antara perawat dengan perawat, perawat dengan pasien saat memberikan asuhan keperawatan dalam meminimalkan angka kejadian insiden keselamatan pasien yang dapat terjadi akibat dari kesalahan dalam berkomunikasi.

Berdasarkan penelitian terkait pengaruh metode komunikasi efektif SBAR terhadap efektifitas pelaksanaan timbang terima pasien, menunjukkan kemampuan masing – masing perawat dalam menerapkan metode SBAR. Komunikasi efektif dalam praktik keperawatan profesional dianggap sebagai unsur utama bagi perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan dalam mencapai hasil yang optimal. Salah satu kegiatan keperawatan yang memerlukan komunikasi efektif adalah serah terima tugas (*handover*) dan komunikasi lewat telepon (Hilda, 2017). Komunikasi efektif yang tepat waktu, akurat dan lengkap jelas yang dipahami oleh resipien atau penerima akan mengurangi kesalahan dan menghasilkan peningkatan keselamatan pasien. Memahami komunikasi efektif dengan teknik SBAR di rumah sakit yaitu mengenai pengetahuan perawat memahami teknik SBAR, dampak SBAR setelah diterapkan di rumah sakit dan kemampuan perawat berkomunikasi efektif dengan teknik SBAR. Kemampuan berkomunikasi dengan teknik SBAR apabila baik tetapi tidak didorong oleh kebijakan rumah sakit secara otomatis perawat akan lalai untuk menjalani komunikasi SBAR (Purwanza et al., 2020).

Menurut Hilda (2017) mengatakan bahwa informan utama dalam penelitian ini sebanyak 4 orang petugas pelaksana bertanggung jawab untuk melaksanakan program sasaran keselamatan pasien pada masing – masing unit yang ditempati. Observasi yang dilakukan didapatkan pelaksanaan 2 sasaran keselamatan pasien yaitu sasaran pemakaian obat kewaspadaan tinggi dan sasaran tempat ketepatan lokasi, sedangkan sasaran lain belum mencapai hasil maksimal. Meningkatkan kesadaran diri dan menumbuhkan kebiasaan dalam melaksanakan sasaran keselamatan pasien sesuai dengan kebijakan dan program yang ada (Purwanza et al., 2020). Pentingnya komunikasi antar tenaga kesehatan menunjukkan bahwa dengan menggunakan komunikasi yang efektif dapat menjalin kolaborasi yang baik dengan tenaga kesehatan yang lain dan juga pasien mendapatkan pelayanan yang baik. Menetapkan program keselamatan pasien yang mendasar, mengintegrasikan proses tersebut kedalam pelayanan kesehatan dan mewujudkan harapan pasien adalah hal yang menjadi ukuran kemajuan menuju perawatan pasien yang aman (Australian Commission on Safety and Quality in Health Care, 2010). Hal ini juga tidak akan mencapai optimal jika hanya dengan kerja keras dari perawat saja, namun didukung dengan sarana pra sarana, manajemen rumah sakit dan tenaga kesehatan lainnya (Bawelle, 2013).

Komunikasi yang efektif merupakan komponen penting selama keadaan kedaruratan kesehatan masyarakat untuk mempromosikan kesediaan perawat untuk merawat pasien. Berdasarkan penelitian (Dewi Nuaristia Anggia, 2013). Komunikasi yang buruk merupakan penyebab yang paling sering menimbulkan efek samping di semua aspek pelayanan kesehatan, sehingga menimbulkan permasalahan dalam keselamatan pasien, hal tersebut berpotensi terjadinya insiden keselamatan pasien. Terdapat di Kabupaten Malang Rumah Sakit Wawa Husada pada tahun 2017, hingga tahun 2018 kejadian yang sering terjadi pada unit rawat inap, rawat jalan, laboratorium, kamar operasi dan IGD. Berdasarkan Permenkes

Nomor 11 Tahun 2017 tentang keselamatan pasien, insiden keselamatan pasien adalah setiap kejadian yang tidak sengaja dan kondisi yang mengakibatkan cedera yang dapat dicegah pada pasien, IKP terdiri dari kejadian tidak diharapkan (KTD), kejadian nyaris cedera (KNC), kejadian tidak cedera (KTC), kejadian potensial cedera (KPC), dan sentinel (Mustika, 2018). Insiden Keselamatan Pasien (IKP) dapat diminimalisir dengan Pemberian pelayanan yang aman harus dilandasi dengan pemahaman materi keselamatan pasien rumah sakit yang mengacu standar internasional pada *Joint Commission International* (JCI) (Burgener, 2017).

## SIMPULAN

Komunikasi efektif dengan pendekatan *Situation Background Assessment Recommendation* (SBAR) dapat mengurangi kesalahan dalam berkomunikasi antar tenaga kesehatan maupun tenaga kesehatan dengan pasien sehingga mampu meningkatkan keselamatan pasien dan mencegah kejadian yang tidak diinginkan. Komunikasi efektif SBAR juga dapat meningkatkan pelayanan mutu rumah sakit dan meningkatkan kepuasan pasien yang dapat berimbas pada loyalitas perawat, sehingga dapat mengurangi kejadian *turnover* di pelayanan kesehatan.

## DAFTAR RUJUKAN

- Andriani Mei Astuti, 2019. (2019). *Analisis Implementasi Komunikasi SBAR dalam Interprofesional kolaborasi dokter dan perawat terhadap keselamatan pasien*. 9(4), 359–366.
- Australian Commission on Safety and Quality in Health Care. (2010). *Patient - Centred Care: Improving Quality and safety by focusing care on Patients and Consumer (Discussion Paper)*. September, 1–75.
- Bawelle, 2013. (2013). Pengetahuan penerapan keselamatan pasien (patient safety) pada petugas kesehatan. *Jurnal Kesehatan*, 9(1), 1–13. <https://doi.org/10.37048/kesehatan.v9i1.120>
- Burgener, A. M. (2017). Enhancing Communication to Improve Patient Safety and to Increase Patient Satisfaction. *Health Care Manager*, 36(3), 238–243. <https://doi.org/10.1097/HCM.0000000000000165>
- Bylund, C. L., Peterson, E. B., & Cameron, K. A. (2012). A practitioner's guide to interpersonal communication theory: An overview and exploration of selected theories. *Patient Education and Counseling*, 87(3), 261–267. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2011.10.006>
- Dewi Nuaristia Anggia, 2019. (2013). Perawat Di Unit Rawat Inap Rumah Sakit X Jakarta. *Analisa Penyebab Insiden Keselamatan Pasien Oleh Perawat Di Unit Rawat Inap Rumah Sakit x Jakarta*.
- Freitag, M., & Carroll, V. S. (2011). Handoff communication: Using failure modes and effects analysis to improve the transition in care process. *Quality Management in Health Care*, 20(2), 103–109. <https://doi.org/10.1097/QMH.0b013e3182136f58>
- Hilda, 2017. (2017). Faktor - faktor yang Mempengaruhi Penerapan Komunikasi Efektif. *Jurnal ProNers*, 4(1)
- Kemendes RI, 2010. (2017). Gambaran Komunikasi Efektif Dalam Penerapan Keselamatan Pasien (Studi Kasus Rumah Sakit X Di Kota Padang) Picture of Effective Communication in the Application of Patient Safety (Case Study of Hospital X In Padang City). *Jurnal Pembangunan Nagari*, 2(1), 95–102.
- Muhith, A., & Siyoto, S. (2018). *Aplikasi Komunikasi Terapeutik Nursing & Health* (R. I. Utami (ed.); 1st ed.). Andi.
- Mustika, Y. 2011. (2018). *Majalah Kesehatan Masyarakat Aceh ( MaKMA )*. 1(1), 27–33.
- Purwanza, S. W., Fitriyari, R., & Rahayu, P. (2020). *Nurses Shift Handover Instrument*

*Development Evaluation Using SBAR Effective Communication Method. 24(09), 1123–1129.*

WHO. (2013). Hubungan Faktor Komunikasi dengan Insiden Keselamatan Pasien. *Journals of Ners Community, 06(02), 166–174.*