



**PENGARUH BEBAN KERJA DAN PENGETAHUAN PERAWAT  
TENTANG PENERAPAN KOMUNIKASI SBAR DALAM SERAH  
TERIMA (*HANDOVER*) TERHADAP INSIDEN KESELAMATAN  
PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSUD DEPOK**

**SKRIPSI**

**FENY DITYA HANIFAH**

**1710711110**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA  
2021**



**PENGARUH BEBAN KERJA DAN PENGETAHUAN PERAWAT  
TENTANG PENERAPAN KOMUNIKASI SBAR DALAM SERAH  
TERIMA (*HANDOVER*) TERHADAP INSIDEN KESELAMATAN  
PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSUD DEPOK**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Keperawatan**

**FENY DITYA HANIFAH**

**1710711110**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA  
2021**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Feny Ditya Hanifah

NIM : 1710711110

Tanggal : 16 Juli 2021

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 16 Juli 2021

Yang menyatakan,



(Feny Ditya Hanifah)

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Feny Ditya Hanifah

NIM : 1710711110

Fakultas : Ilmu Kesehatan

Program Studi : S1 Keperawatan

Demi mengembangkan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: Pengaruh Beban Kerja dan Pengetahuan Perawat Tentang Penerapan Komunikasi SBAR dalam Serah Terima (*Handover*) Terhadap Insiden Keselamatan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Depok.

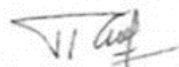
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalik media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: FIKES UPNVJ

Pada tanggal: 16 Juli 2021

Yang menyatakan,



(Feny Ditya Hanifah)

## PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

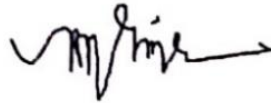
Nama : Feny Ditya Hanifah

NRP : 1710711110


Program Studi : SI Keperawatan

Judul Skripsi : Pengaruh Beban Kerja dan Pengetahuan Perawat Tentang Penerapan Komunikasi SBAR dalam Serah Terima (*Handover*) Terhadap Insiden Keselamatan Pasien.


Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi Keperawatan Program Sarjana, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.




Ns. Nelly Febriani, S.Kep., M.Kep  
Ketua Penguji




Ns. Tatiana Siregar, M., M., M.Kep  
Penguji I



Dede Wahyu Sulistiadi, MARS  
Dekan FIKES UPNVJ



Desak Nyoman Sithi, S.Kp., MARS., PhD  
Penguji II (Pembimbing)



Ns. Fiora Ladesvita, M.Kep., Sp.Kep. MB  
Ketua Program Studi SI Keperawatan

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 16 Juli 2021

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN PENGETAHUAN  
PERAWAT TENTANG PENERAPAN KOMUNIKASI SBAR  
DALAM SERAH TERIMA (*HANDOVER*) TERHADAP  
INSIDEN KESELAMATAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP  
RSUD DEPOK**

**Feny Ditya Hanifah**

**Abstrak**

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 11 pasal 5 ayat 2 tahun 2017 menyebutkan bahwa setiap fasilitas pelayanan kesehatan harus menyelenggarakan sistem keselamatan pasien, perawat yang berperan sebagai tenaga kesehatan harus mengutamakan keselamatan pasien guna mencegah terjadinya insiden keselamatan pasien. Faktor komunikasi, beban kerja, dan pengetahuan perawat dapat berkontribusi terhadap terjadinya insiden keselamatan pasien seperti KTD, KTC, KNC dan KPC. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kontribusi beban kerja dan pengetahuan perawat mengenai penerapan komunikasi SBAR pada saat serah terima terhadap insiden keselamatan pasien di ruang rawat inap RSUD Depok. Desain penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode penelitian deskriptif analitik melalui pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 45 responden dengan teknik sampel adalah *total sampling*. Hasil uji statistik *chi-square* beban kerja didapatkan nilai *P Value* = 0,025 maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak dan untuk pengetahuan didapatkan nilai *P Value* = 0,463 maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima. Kesimpulannya adalah terdapat hubungan antara beban kerja dengan insiden keselamatan pasien dan tidak terdapat hubungan antara pengetahuan dengan insiden keselamatan pasien. Peneliti menyarankan kepada pihak manajemen RSUD Depok untuk mengevaluasi penggunaan waktu, beban kerja, dan pengetahuan perawat guna mencegah insiden keselamatan pasien.

**Kata Kunci** : Beban Kerja, Pengetahuan, Komunikasi SBAR, Serah Terima (*Handover*), Ruang Rawat Inap, Insiden Keselamatan Pasien

# **THE EFFECT OF WORKLOAD AND NURSE'S KNOWLEDGE ABOUT THE IMPLEMENTATION OF SBAR COMMUNICATIONS IN HANDOVER ON PATIENT SAFETY INCIDENTS IN INFANTS IN THE DEPOK HOSPITAL**

**Feny Ditya Hanifah**

## **Abstract**

Based on the Regulation of the Minister of Health of the Republic of Indonesia number 11 article 5 paragraph 2 of 2017 states that every health service facility must implement a patient safety system, nurses who act as health workers must prioritize patient safety in order to prevent patient safety incidents. Communication factors, workload, and knowledge of nurses can contribute to the occurrence of patient safety incidents such as KTD, KTC, KNC and KPC. This study aims to determine the contribution of the workload and knowledge of nurses regarding the implementation of SBAR communication at the time of handover to patient safety incidents in the inpatient room at RSUD Depok. The research design used is quantitative with analytical descriptive research method through cross sectional approach. The number of samples in this study were 45 respondents with a total sampling technique. The results of the workload chi-square statistical test obtained P Value = 0.025, then  $H_a$  is accepted and  $H_o$  is rejected and for knowledge, the P Value = 0.463, then  $H_a$  is rejected and  $H_o$  is accepted. The conclusion is that there is a relationship between workload and patient safety incidents, and there is no relationship between knowledge and patient safety incidents. The researcher suggests to the management of the Depok Hospital to evaluate the use of time, workload, and knowledge of nurses to prevent patient safety incidents.

**Keywords** : Workload, Knowledge, SBAR Communication, Handover, Medical Ward, Patient Safety Incidents

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat serta Ridho-Nya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar oleh peneliti dengan judul Pengaruh Beban Kerja dan Pengetahuan Perawat Tentang Penerapan Komunikasi SBAR dalam Serah Terima (*Handover*) Terhadap Insiden Keselamatan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Depok, yang dilaksanakan pada tahun 2021.

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Dr.drg Wahyu Sulistiadi, MARS selaku dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Ns. Fiora Ladesvita, M.Kep., Sp.Kep.MB selaku Ketua Program Studi S1 Ilmu Keperawatan Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Desak Nyoman Sithi, SKp, MARS, PhD selaku dosen pembimbing 1 dan Dr. Sudiharto SKp., M.Kes., RN selaku dosen pembimbing 2, dan juga peneliti ucapkan terimakasih kepada Dr. Devi Maryori, MKM selaku Direktur RSUD Kota Depok yang telah berkenan memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.

Disamping itu, peneliti ucapkan terima kasih juga kepada keluarga, sahabat-sahabat seperjuangan yaitu Farras Jihan, Ridha Tiomanta, dan Ega Shafira, kepada sahabat tercinta yaitu Anggia Syifa dan Dhiea Hilwia, yang selalu ada, menghibur, mendukung dan mendoakan saya. Disamping itu juga peneliti ingin mengucapkan terima kasih dengan tulus kepada kucing-kucing saya yaitu xia, molly, loui, ben dan ke enam kitten, serta spotify, viu dan netflix yang selalu menjadi *healing* saya dikala saya merasa jenuh dan frustrasi.

Jakarta, 16 Juli 2021

Peneliti,

Feny Ditya Hanifah



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PEBULIKASI.....	iii
PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR SKEMA.....	x
GAMBAR TABEL .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Rumusan Masalah .....	4
I.3 Tujuan Penelitian.....	8
I.4 Manfaat Penelitian.....	9
I.5 Ruang Lingkup .....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
II.1 Konsep SBeban Kerja Perawat.....	11
II.2 Konsep Pengetahuan .....	15
II.3 Konsep Insiden Keselamatan Pasien .....	20
II.4 Konsep Patient Safety .....	22
II.5 Konsep Komunikasi Efektif .....	32
II.6 Konsep Komunikasi Efektif - SBAR .....	36
II.7 Konsep Serah Terima atau <i>Handover</i> .....	39
II.8 Kerangka Teori.....	47
BAB III METODE PENELITIAN.....	48
III.1 Kerangka Konsep .....	49
III.2 Variabel Penelitian .....	49
III.3 Hipotesis .....	50
III.4 Definisi Operasional.....	51
III.5 Desain Penelitian .....	54
III.6 Tempat dan Waktu .....	55
III.7 Populasi dan Sampel .....	55
III.8 Teknik <i>Sampling</i> .....	57
III.9 Instrumen Penelitian.....	57
III.10 Etika Penelitian .....	58
III.11 Metode dan Proses Pengumpulan Data .....	60
III.12 Pengolahan Data .....	61
III.13 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	62
III.14 Analisa Data.....	64

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	68
IV.1 Profil Umum RSUD Depok .....	68
IV.2 Proses Penelitian.....	69
IV.3 Analisa Hasil dan Pembahasan.....	69
IV.4 Keterbatasan Penelitian .....	96
BAB V PENUTUP.....	98
V.1 Kesimpulan.....	98
V.2 Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA .....	102
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

## DAFTAR SKEMA

Skema 1 Kerangka Teori.....	48
Skema 2 Kerangka Konsep .....	50

## GAMBAR TABEL

Tabel 1	Definisi Operasional .....	52
Tabel 2	Distribusi Jumlah Perawat Perruangan.....	56
Tabel 3	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian .....	58
Tabel 4	Hasil Uji Validitas .....	63
Tabel 5	Hasil Uji Reliabilitas .....	64
Tabel 6	Analisa Univariat.....	65
Tabel 7	Analisa Bivariat : Nilai P Value .....	66
Tabel 8	Analisa Bivariat : Nilai Odds Ratio.....	67
Tabel 9	Normalitas Data Beban Kerja di Ruang Rawat Inap Non-Covid RSUD Depok (n = 45).....	70
Tabel 10	Normalitas Data Pengetahuan di Ruang Rawat Inap Non-Covid RSUD Depok (n = 45).....	70
Tabel 11	Normalitas Data Insiden Keselamatan Pasien di Ruang Rawat Inap Non-Covid RSUD Depok (n = 45).....	71
Tabel 12	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia Responden di Ruang Rawat Inap Non-Covid RSUD Depok (n = 45).....	72
Tabel 13	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden di Ruang Rawat Inap Non-Covid RSUD Depok (n = 45).....	73
Tabel 14	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden di Ruang Rawat Inap Non-Covid RSUD Depok (n = 45) .....	74
Tabel 15	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Masa Kerja Responden di Ruang Rawat Inap Non-Covid RSUD Depok (n = 45).....	75
Tabel 16	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Beban Kerja Responden di Ruang Rawat Inap Non-Covid RSUD Depok (n = 45).....	77
Tabel 17	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengetahuan Responden di Ruang Rawat Inap Non-Covid RSUD Depok (n = 45).....	78
Tabel 18	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Insiden Keselamatan Pasien Responden di Ruang Rawat Inap Non-Covid RSUD Depok (n = 45) .....	80
Tabel 19	Korelasi Usia dengan Insiden Keselamatan Pasien di Ruang Rawat Inap Non-Covid RSUD Depok (n = 45).....	82
Tabel 20	Korelasi Jenis Kelamin dengan Insiden Keselamatan Pasien di Ruang Rawat Inap Non-Covid RSUD Depok (n = 45).....	84
Tabel 21	Korelasi Tingkat Pendidikan dengan Insiden Keselamatan Pasien di Ruang Rawat Inap Non-Covid RSUD Depok (n = 45) .....	86
Tabel 22	Korelasi Masa Kerja dengan Insiden Keselamatan Pasien di Ruang Rawat Inap Non-Covid RSUD Depok (n = 45).....	88
Tabel 23	Korelasi Beban Kerja dengan Insiden Keselamatan Pasien di Ruang Rawat Inap Non-Covid RSUD Depok (n = 45).....	90
Tabel 24	Korelasi Pengetahuan dengan Insiden Keselamatan Pasien di Ruang Rawat Inap Non-Covid RSUD Depok (n = 45).....	93
Tabel 25	Korelasi Beban Kerja dan Pengetahuan dengan Insiden Keselamatan Pasien di Ruang Rawat Inap Non-Covid RSUD Depok (n = 45)..	95

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Riwayat Hidup
Lampiran 2	Surat Studi Pendahuluan
Lampiran 3	Surat Permohonan Uji Validitas
Lampiran 4	Surat Izin Penelitian dan Pengambilan Data
Lampiran 5	Surat Rekomendasi Penelitian dari KESBANGPOL Depok
Lampiran 6	Surat Permohonan <i>Ethical Clearance</i>
Lampiran 7	Surat <i>Ethical Clearance Approval</i>
Lampiran 8	Lembar Persetujuan Sidang Proposal
Lampiran 9	Kartu Monitor Bimbingan
Lampiran 10	Penjelasan Sebelum Penelitian
Lampiran 11	<i>Inform Consent</i>
Lampiran 12	Kuesioner Penelitian
Lampiran 13	Hasil Output Pengolahan Data
Lampiran 14	Surat Pernyataan Bebas Plagiarisme
Lampiran 15	Hasil Uji Turnitin