



**EVALUASI KOMUNIKASI *SITUATION BACKGROUND*
ASSESSMENT RECOMMENDATION PERAWAT DALAM
KESELAMATAN PASIEN DI RAWAT INAP RSU
HASANAH GRAHA AFIAH TAHUN 2024**

SKRIPSI

**KAZHIMA ALMA AZZAHRA
2010713155**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA
2024**



**EVALUASI KOMUNIKASI *SITUATION BACKGROUND*
ASSESSMENT RECOMMENDATION PERAWAT DALAM
KESELAMATAN PASIEN DI RAWAT INAP RSU HASANAH
GRAHA AFIAH TAHUN 2024**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Kesehatan Masyarakat**

**KAZHIMA ALMA AZZAHRA
2010713155**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA
2024**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Kazhima Alma Azzahra

NRP : 2010713155

Tanggal : 29 Juni 2024

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

Jakarta, 29 Juni 2024



(Kazhima Alma Azzahra)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta,
saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kazhima Alma Azzahra
NRP : 2010713155
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, 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:

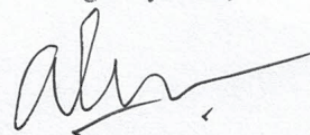
Evaluasi Komunikasi *Situation Background Assesment Recommendation* Perawat
Dalam Keselamatan Pasien di Rawat Inap RSU Hasanah Graha Afiah Tahun 2024
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan,
mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*),
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 : Jakarta

Pada Tanggal : 29 Juni 2024

Yang menyatakan,



(Kazhima Alma Azzahra)

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Kazhima Alma Azzahra
NRP : 2010713155
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana
Judul Skripsi : Evaluasi Komunikasi *Situation Background Assessment Recommendation* Perawat dalam Keselamatan Pasien di RSUD Hasanah Graha Afiah Tahun 2024.

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



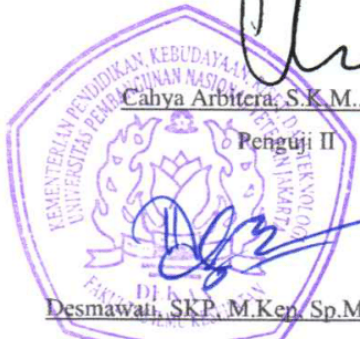
Cahya Kharin Herbawani, S.Keb., Bd. M.K.M.

Ketua Penguji/Penguji I



Cahya Arbitera, S.K.M., M.K.M.

Penguji II



Desmawati, SKP, M.Kep. Sp.Mat, PhD.

Dekan FIKES UPN "Veteran" Jakarta



Dr. Hj. Een Kurniasih, S.K.M., M.Kes.

Penguji III (Pembimbing)



Dr. Chandrayani Simanjorang, S.K.M., M.Epid.

Koor. Prodi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 29 Juni 2024

EVALUASI KOMUNIKASI *SITUATION BACKGROUND ASSESMENT RECOMMENDATION* PERAWAT DALAM KESELAMATAN PASIEN DI RSU HASANAH GRAHA AFIAH TAHUN 2024

Kazhima Alma Azzahra

Abstrak

Komunikasi merupakan salah satu kunci dalam menyampaikan informasi dan komunikator memiliki peran dalam keselamatan pasien. Komunikasi yang digunakan tenaga medis dalam melaporkan kondisi pasien adalah Komunikasi SBAR. Masalah yang terjadi di RSU Hasanah Graha Afiah terkait Komunikasi SBAR yaitu masih terdapatnya perawat yang kurang dalam melakukan koordinasi saat pergantian shift dan terkadang ditemukan ketidaksamaan persepsi dalam melaporkan kondisi pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengeksplorasi pelaksanaan Komunikasi SBAR. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Pengumpulan data dilakukan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Informan terdiri dari enam orang dengan informan kunci yaitu kepala ruang rawat inap, informan utama yaitu perawat, dan informan pendukung yaitu subkomite keselamatan pasien. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Triangulasi dilakukan untuk memastikan validitas data. Hasil menunjukkan bahwa Komunikasi SBAR telah dilaksanakan dengan memperhatikan elemen penilaian dari SKP 2 Komunikasi Efektif. Namun, dari sisi perawat masih ditemukan kurangnya empati dan perbedaan persepsi dalam menilai keluhan pasien. Hal tersebut disebabkan kurangnya perawat dalam menerapkan kecerdasan emosional dalam mengenali emosi orang lain. RSU Hasanah Graha Afiah disarankan untuk lebih memberikan dukungan kepada perawat berupa budaya kerja yang lebih terbuka dan pemberlakuan sanksi bila ditemukan sikap yang kurang baik dalam memberikan pelayanan.

Kata Kunci : Insiden Keselamatan Pasien, Komunikasi SBAR, Perawat

**EVALUATION OF COMMUNICATION SITUATION BACKGROUND
ASSESSMENT RECOMMENDATION FOR NURSES IN PATIENT SAFETY
AT HASANAH GRAHA AFIAH HOSPITAL IN 2024**

Kazhima Alma Azzahra

Abstract

Communication is one of the keys in conveying information and communicators have a role in patient safety. The communication used by medical personnel in reporting the patient's condition is SBAR Communication. The problem that occurred at Hasanah Graha Afiah Hospital related to SBAR Communication is that there are still nurses who lack coordination during shift changes and sometimes there is a discrepancy in perception in reporting patient conditions. The purpose of this research is to explore the implementation of SBAR Communication. This research uses a qualitative method. Data collection was carried out using observation, interviews, and documentation. The selection of informants uses purposive sampling techniques. The informants consisted of six people with the key informant, namely the head of the inpatient room, the main informant, namely the nurse, and the supporting informant, namely the patient safety subcommittee. Data analysis uses data reduction, data presentation, and conclusion drawn. Triangulation is carried out to ensure the validity of the data. The results show that SBAR Communication has been carried out by paying attention to the assessment elements of SKP 2 Effective Communication. However, from the nurse's side, there is still a lack of empathy and differences in perception in assessing patient complaints. This is due to the lack of nurses in applying emotional intelligence in recognizing other people's emotions. Hasanah Graha Afiah Hospital is advised to provide more support to nurses in the form of a more open work culture and the imposition of sanctions if a poor attitude is found in providing services.

Keywords: *Patient Safety Incident, SBAR Communication, Nurse*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena telah melimpahkan rahmat-Nya berupa kesempatan dan pengetahuan sehingga skripsi yang berjudul **“Evaluasi Komunikasi Situation Background Assesment Recommendation Perawat dalam Keselamatan Pasien di Rawat Inap RSU Hasanah Graha Afiah Tahun 2024”** guna memenuhi syarat dalam pemenuhan tugas akhir ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Terima kasih penulis ucapkan kepada pembimbing penulis Dr. Hj. Een Kurnaesih, S.K.M., M.Kes yang telah banyak membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih penulis ucapkan juga kepada pihak RS Hasanah Graha Afiah yang telah membantu jalannya penelitian terkhusus di bagian unit Rawat Inap RS Hasanah Graha Afiah. Tidak lupa juga penulis ucapkan terima kasih kepada informan penelitian, yaitu perawat rawat inap, kepala rawat inap, dan subkomite keselamatan pasien yang telah bersedia memberikan informasi untuk melakukan penelitian ini.

Terima kasih penulis ucapkan kepada orang tua yang telah memberikan dukungan penuh dalam hidup penulis serta Terima kasih juga penulis ucapkan kepada teman-teman seperjuangan, yaitu andini, triayu, aqshal yang selalu memberikan dukungan semangat dan doa selama penyusunan skripsi ini. Tidak lupa penulis ucapkan kepada diri sendiri yang telah berhasil menyelesaikan laporan akhir ini dengan berbagai rintangan dan tantangan yang dihadapi. Oleh karena itu, penulis membuka saran dan kritik yang bermanfaat untuk kesempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 3 Juli 2024

Penulis

Kazhima Alma Azzahra

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR SINGKATAN.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	3
I.3 Tujuan Penelitian.....	4
I.4 Manfaat Penelitian.....	5
I.5 Ruang Lingkup Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
II.1 Persepsi.....	7
II.2 Nilai	7
II.3 Emosi	8
II.4 Latar Belakang Budaya.....	10
II.5 Konsep Pengetahuan.....	10
II.6 Peran dan Hubungan	12
II.7 Kondisi Lingkungan	12
II.8 Komunikasi.....	12
II.9 Teknik Komunikasi Situation Background Assesment Recommendation (SBAR).....	14
II.10 Mutu Pelayanan Rumah Sakit	15
II.11 Keselamatan Pasien	17
II.12 Penelitian Terdahulu	19
II.13 Kerangka Teori	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
III.1 Kerangka Konseptual	24
III.2 Definisi Operasional Penelitian.....	25
III.3 Desain Penelitian	29
III.4 Lokasi dan Waktu Penelitian	29
III.5 Sumber Data.....	29
III.6 Informan Penelitian	30
III.7 Instrumen Penelitian.....	31

III.8	Validasi Data.....	32
III.9	Teknik Pengumpulan Data.....	33
III.10	Tahap Analisis Data	34
III.11	Etika Penelitian.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		37
IV.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	37
IV.2	Hasil Penelitian.....	38
IV.3	Pembahasan Penelitian	49
IV.4	Keterbatasan Penelitian	57
BAB V PENUTUP		59
V.1	Kesimpulan.....	59
V.2	Saran	60
DAFTAR PUSTAKA.....		61
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penelitian Terdahulu	19
Tabel 2	Definisi Operasional	25
Tabel 3	Informan Penelitian.....	30
Tabel 4	Karakteristik Informan.....	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Teori.....	23
Gambar 2	Kerangka Konseptual.....	24
Gambar 3	Gedung RSUD Hasanah Graha Afiah.....	37

DAFTAR SINGKATAN

SBAR	: Situation Background Assesment Recommendation
RSU	: Rumah Sakit Umum
KARS	: Komisi Akreditasi Rumah Sakit
JCI	: Join Commision International
KTC	: Kejadian Tidak Cedera
KTD	: Kejadian Tidak Diharapkan
KPC	: Kejadian Potensial Cedera
KNC	: Kejadian Nyaris Cedera
KPCS	: Kejadian Potensial Cedera Signifikan
WHO	: World Health Organization
SPO	: Standar Operasional Prosedur
SKP	: Sasaran Keselamatan Pasien
Permenkes	: Peraturan Menteri Kesehatan
DPJP	: Dokter Penanggung Jawab Pelayanan

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 *Time Schedule*
- Lampiran 2 Kartu Monitoring Bimbingan
- Lampiran 3 Lembar Wawancara Informan
- Lampiran 4 Lembar Observasi
- Lampiran 5 Lembar Persetujuan (*Informed Consent*)
- Lampiran 6 Surat Kaji Etik
- Lampiran 7 Surat Perizinan Penelitian
- Lampiran 8 Surat Balasan Perizinan Penelitian
- Lampiran 9 Dokumentasi Kegiatan
- Lampiran 10 Matriks Penelitian
- Lampiran 11 Matriks Analisis Etik dan Emik
- Lampiran 12 Hasil Transkrip Wawancara dan Observasi
- Lampiran 13 Surat Pernyataan Bebas Plagiarisme
- Lampiran 14 Hasil Turnitin