

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **V.1 Kesimpulan**

Pelaksanaan Komunikasi *Situation Background Assesment Recommendation* merupakan komunikasi yang dilakukan oleh petugas kesehatan khususnya petugas medis dan sudah diterapkan di RS Hasanah Graha Afiah. Komunikasi efektif ini secara keseluruhan sudah dilakukan sepenuhnya namun masih ada beberapa kendala dari sisi sumber daya manusia yaitu perawat dalam menjalankannya. Salah satunya adalah terkadang masih ditemukan ketidaksamaan persepsi antara perawat dalam memberikan penilaian perkembangan kondisi pasien. Hal ini tentunya bisa berakibat buruk untuk operan *shift* selanjutnya. Selain itu, berdasarkan wawancara mendalam yang dilakukan kepada beberapa perawat, masih ditemukan perawat yang masih kurang dalam menerapkan kecerdasan emosi seperti kurang peduli terhadap sekitar atau memiliki rasa empati yang kurang dalam menjalankan tugas.

Aspek nilai yang diyakini perawat terkait Komunikasi *Situation Background Assesment Recommendation* sudah semuanya sama yaitu menilai bahwa komunikasi ini penting untuk dilakukan, pengetahuan yang dimiliki oleh perawat terkait komunikasi ini juga sudah baik karena sudah tahu definisi, aktor pelaksana, waktu pelaksanaan, dan komponen apa saja yang disebutkan dari Komunikasi *Situation Background Assesment Recommendation*, hubungan yang terjalin antara perawat disini baik karena memang mayoritas sudah lama bekerja, kondisi lingkungan saat pelaksanaan Komunikasi *Situation Background Assesment Recommendation* berdasarkan observasi peneliti telah kondusif.

RSU Hasanah Graha Afiah telah menerapkan budaya keselamatan pasien dalam pelaksanaan perawatan kepada pasien. Komunikasi SBAR ini merupakan salah satu dari Sasaran Keselamatan Pasien (SKP) 2 terkait Komunikasi Efektif yang mana komunikasi ini dilakukan untuk mencapai indikator mutu rumah sakit yaitu pelaporan hasil kritis laboratorium. Berdasarkan informasi yang didapatkan dari Subkomite Keselamatan Pasien menyebutkan bahwa pelaksanaan indikator

ini sudah optimal dijalankan.

## V.2 Saran

Saran yang dapat dilakukan oleh peneliti berkaitan dengan penelitian yang dilakukan yaitu sebagai berikut:

a. Bagi Masyarakat

Masyarakat diharapkan dapat melapor kepada perawat atau rumah sakit yang bersangkutan jika memang terdapat kekeliruan perawat dalam mengidentifikasi pasien dan keluhan pasien.

b. Bagi Rumah Sakit

Rumah sakit diharapkan dapat lebih memberikan dukungan kepada perawat berupa budaya kerja yang lebih terbuka dan pemberlakuan sanksi bila ditemukan sikap yang kurang baik dalam memberikan pelayanan. Selanjutnya, rumah sakit dapat memberikan pelatihan terkait komunikasi efektif yang lebih menekankan pada aspek persepsi dalam menilai keluhan pasien dan cara untuk berempati kepada orang lain.