

**PENINGKATAN KEMAMPUAN PERAWAT DALAM KOMUNIKASI EFEKTIF
BERBASIS KESELAMATAN PASIEN (PATIENT SAFETY)
DI KABUPATEN SIDOARJO**

***IMPROVING THE CAPABILITIES OF NURSES IN EFFECTIVE COMMUNICATION
BASED ON PATIENT SAFETY IN SIDOARJO DISTRICT***

Muhammad Afif Hilmi Masyfahani, S.Kep.,Ns.,M.Kep ; Loetfia Dwi Rahariyani, S.Kp.,M.Si ;
Dr.Luluk Widarti, S.Kep.,Ns.,M.Kes ; Kusmini Suprihatin, M.Kep.,Ns.,Sp.Kep.An ;
Alfi Maziyah, SST.,M.Tr.Kep
Poltekkes Kemenkes Surabaya
masyfahani@gmail.com

ABSTRAK

Akhir-akhir ini banyak masalah-masalah keperawatan muncul ke ranah publik akibat ketidakpuasan pasien akan pelayanan yang diterima. Kesalahan komunikasi tenaga profesional di rumah sakit atau tempat pelayanan kesehatan bisa mengakibatkan kesalahan tindakan yang bisa berakibat fatal yaitu Kejadian Tidak Diharapkan (KTD), sehingga pasien berada pada kondisi yang lebih buruk bahkan meninggal. Mengingat issue keselamatan pasien merupakan masalah yang sangat penting, maka sasaran keselamatan pasien atau International Patient Safety Goals (IPSG), mendorong perbaikan spesifik melalui beberapa pendekatan, salah satunya meningkatkan efektivitas komunikasi antar para pemberi layanan. Strategi yang harus ditempuh meliputi peningkatan pendidikan bagi perawat pelaksana (*practicioners*) melalui pelatihan. Politeknik Kesehatan Kemenkes Surabaya, merupakan lembaga pendidikan yang mempersiapkan sumber daya manusia kesehatan, khususnya bidang keperawatan. Salah satu Program Studi D-III Keperawatan berada di Kabupaten Sidoarjo. Oleh karena itu Poltekkes Kemenkes Surabaya mempunyai kewajiban dan tanggung jawab moral untuk ikut mengembangkan ilmu keperawatan, bekerjasama dengan Organisasi Profesi (DPD PPNI Kabupaten Sidoarjo) dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan dengan memenuhi keamanan dan keselamatan pasien. Semua perawat harus memiliki kemampuan komunikasi efektif untuk memenuhi keselamatan pasien di semua fasilitas pelayanan kesehatan. Oleh karena itu perawat perlu ditingkatkan pengetahuan dan ketrampilannya melalui pendidikan dan pelatihan tentang komunikasi efektif. Sasaran kegiatan ini adalah perawat di fasilitas pelayanan kesehatan baik rumah sakit pemerintah/swasta dan puskesmas. Pelatihan komunikasi efektif berbasis keselamatan pasien untuk perawat dilaksanakan selama dua hari dengan materi tentang: Standar keselamatan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan. Konsep Nurse Characteristics untuk keselamatan pasien, Tata laksana Organisasi Keperawatan untuk keselamatan pasien, Manajemen keperawatan untuk keselamatan pasien, dan Komunikasi efektif metode SBAR berbasis keselamatan pasien. Hasil evaluasi kegiatan pelatihan diperoleh peningkatan pengetahuan sebelum dan sesudah dilakukan pelatihan. Luaran dari kegiatan Pengabdian Masyarakat ini adalah tersusunnya modul Komunikasi Efektif Berbasis Keselamatan Pasien di Fasilitas Kesehatan, diperoleh HAKI video komunikasi efektif, Publikasi di Jurnal Ilmiah, serta adanya sertifikat pelatihan Komunikasi efektif berbasis keselamatan pasien yang terakreditasi PPNI.

Kata Kunci : perawat, komunikasi efektif, keselamatan pasien

ABSTRACT

Lately, many problems have been revealed to the public domain due to patient dissatisfaction with the services received. Miscommunication of professionals in hospitals or health care facilities can result in action errors that can be fatal, namely Unexpected Events (KTD), so that patients are in a worse condition and even die. Considering that patient safety is a very important issue, the patient safety goals or International Patient Safety Goals (IPSG) encourage specific improvements through several approaches, one of which is to increase the effectiveness of communication between service providers. The strategy that must be taken includes increasing education for practicing nurses (practitioners) through training. Surabaya Ministry of Health Health Polytechnic, is an educational institution that prepares health human resources, especially in the field of involvement. One of the D-III Nursing Study Programs is in Sidoarjo Regency. Therefore the Surabaya Ministry

of Health Polytechnic has an obligation and moral responsibility to participate in developing the science of cooperation, in collaboration with Professional Organizations (DPD PPNI Sidoarjo Regency) with the aim of improving service quality by fulfilling patient safety and security. All nurses must have effective communication skills to fulfill patient safety in all health care facilities. Therefore nurses need to improve their knowledge and skills through effective communication education and training. The target of this activity is nurses in health care facilities, both government/private hospitals and health centers. Patient safety-based effective communication training for nurses was carried out for two days with material on: Patient safety standards in health care facilities. The concept of Nurse Characteristics for patient safety, Nursing Organizational Procedures for patient safety, Safety Management for patient safety, and SBAR effective communication methods based on patient safety. The results of the evaluation of training activities obtained an increase in knowledge before and after the training. The output of this Community Service activity is the preparation of an Effective Patient Safety-Based Communication module in Health Facilities, obtaining effective communication video intellectual property rights, publication in scientific journals, and a certificate of patient safety-based communication training which is accredited by PPNI.

Keywords: nurse, effective communication, patient safety

PENDAHULUAN

Kabupaten Sidoarjo adalah salah satu kabupaten yang terletak di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Bersama dengan Kabupaten Gresik, Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu penyangga utama Kota Surabaya dan termasuk dalam kawasan Gerbang Kertosusila. Adapun batas wilayah Kabupaten Sidoarjo adalah sebagai berikut: - Sebelah barat : Kabupaten Mojokerto - Sebelah timur : Selat Madura - Sebelah utara : Kota Surabaya dan Kabupaten Gresik - Sebelah selatan : Kabupaten Pasuruan. Kabupaten Sidoarjo adalah kabupaten yang dihimpit oleh dua sungai, sehingga terkenal dengan sebutan kota Delta. Secara geografis Kabupaten ini terletak diantara garis 112°5' dan 112°9' Bujur Timur dan antara 7°3' dan 7°5' Lintang Selatan. Luas wilayah Kabupaten Sidoarjo adalah 714.243 Km², 40,81% nya terletak di ketinggian 3-10 m yang berada di bagian tengah dan berair tawar, 29,99% berketinggian 0- 3 meter berada di sebelah timur dan merupakan daerah pantai dan pertambakan, sedangkan 29,20% terletak di ketinggian 10-25 meter di bagian barat. Kabupaten Sidoarjo terdiri dari 18 wilayah kecamatan yang terbagi menjadi 322 desa dan 31 kelurahan.

Kota Sidoarjo merupakan kota dengan jumlah perusahaan Industri besar dan sedang terbanyak di Propinsi Jawa Timur. Bahkan jumlah industri di kota Sidoarjo semakin meningkat tiap tahunnya, data tahun 2015 jumlah industry sebanyak 978 (Badan Pusat

Statistik Provinsi Jawa Timur, 2018). Banyaknya industri di Kota Sidoarjo dengan sendirinya menarik individu untuk bekerja dan bertempat tinggal di kota Sidoarjo. Pertumbuhan penduduk Sidoarjo semakin tinggi tiap tahun, bukan karena angka kelahiran melainkan karena urbanisasi. Data jumlah penduduk Sidoarjo per 30 April 2018 total 2.216.799 jiwa, dengan jumlah penduduk pria 1.117.604 jiwa, dan wanita 1.099.195 jiwa. Masyarakat Sidoarjo memiliki stressor yang besar berkaitan dengan faktor lingkungan, banyaknya industri, kepadatan jumlah penduduk, serta transisi budaya dengan kota Surabaya, yang akan mempengaruhi perilaku dan kesehatan masyarakat.

Pelayanan kesehatan bisa dilakukan di rumah sakit, klinik perawatan, dan Puskesmas. Upaya pelayanan kesehatan dasar merupakan langkah penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pelayanan kesehatan dasar yang tepat dan cepat diharapkan masalah kesehatan dimasyarakat dapat diatasi. Sarana pelayanan kesehatan di Puskesmas disediakan untuk memberikan pelayanan kesehatan dasar bagi para pengunjung puskesmas, baik dengan pelayanan rawat jalan maupun rawat inap (khusus puskesmas perawatan yang memiliki sarana rawat inap). Sedangkan rumah sakit dengan berbagai kelengkapan sarana dan prasarana disiapkan sebagai sarana rujukan bagi puskesmas untuk kasus-kasus yang membutuhkan penanganan lebih lanjut.

Disamping itu rumah sakit juga tetap membuka pelayanan rawat jalan. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan puskesmas di 26 Puskesmas se-Kabupaten Sidoarjo tahun 2018 sebanyak 1.695.157 kunjungan dengan rincian kunjungan pasien laki-laki sebanyak 674.890 dan pasien perempuan sebanyak 1.020.267 orang, sedangkan kunjungan pasien rawat inap sebanyak 13.401 kunjungan.

Pada tahun 2018 terdapat 26 Rumah Sakit di Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan kepemilikan terdapat 3 Rumah Sakit milik pemerintah dan 23 Rumah Sakit milik swasta. Berdasar jenis rumah sakit terdapat 20 Rumah Sakit Umum (RSU), dan 6 Rumah Sakit Khusus, 212 Balai Pengobatan/ Klinik, 26 Puskesmas, 56 Puskesmas Pembantu. Dengan banyaknya fasilitas kesehatan dengan sendirinya jumlah tenaga keperawatan di Kabupaten Sidoarjo juga banyak. Informasi dari DPD PPNI Kabupaten Sidoarjo jumlah perawat kurang lebih empat ribu orang (4.000.000). Dengan banyaknya jumlah perawat yang memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pasien, dengan sendirinya perawat harus memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang baik tentang komunikasi efektif untuk keselamatan pasien. Apabila perawat tidak memperhatikan komunikasi efektif saat timbang terima atau pelimpahan tugas, dan kurang benar dalam menyampaikan data pasien saat menjalani perawatan, maka bisa menimbulkan kesalahan tindakan perawatan terhadap pasien, sehingga pasien bisa dirugikan yang berdampak buruk pada keselamatan pasien.

Poltekkes Kemenkes Surabaya memiliki Program Studi D III Keperawatan di Kabupaten Sidoarjo, dengan mayoritas lulusan bekerja di rumah sakit dan Puskesmas yang berada di Kabupaten Sidoarjo. Banyaknya jumlah perawat di Kabupaten Sidoarjo yang memberikan pelayanan pada masyarakat atau pasien, menjadi tanggung jawab organisasi profesi untuk membina anggotanya, baik dari segi ilmu pengetahuan, ketrampilan, dan perilaku profesional sebagai tenaga perawat, dan Poltekkes Kemenkes Surabaya sebagai mitra dari organisasi perawat (PPNI) merasa perlu untuk ikut bersama bertanggung jawab meningkatkan perilaku profesional perawat

agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sehingga keamanan dan keselamatan masyarakat dapat terjamin pada saat membutuhkan pelayanan keperawatan (patient safety). Apabila keamanan dan keselamatan pasien/masyarakat terpenuhi saat mendapat pelayanan keperawatan, maka masyarakat akan puas dan kepercayaan masyarakat akan meningkat terhadap Sumber Daya Manusia (SDM) Keperawatan di Kabupaten Sidoarjo. Disamping itu jika keamanan dan keselamatan pasien terpenuhi saat mendapat pelayanan keperawatan, maka pasien dapat segera sembuh sehingga biaya perawatan atau pengobatan dapat ditekan.

METODE

Metode yang dilakukan dalam kegiatan ini adalah memberikan pelatihan komunikasi efektif berbasis keselamatan pasien (patient safety) selama 2 hari. Hari pertama memberikan konsep/teori dan hari 2 dengan melakukan diskusi dan praktek. Agar pelatihan bisa efektif perlu disusun modul pelatihan terlebih dahulu. Adapun tahap kegiatan adalah sebagai berikut:

1. Menyusun modul komunikasi efektif berbasis keselamatan pasien di fasilitas kesehatan.
2. Mengidentifikasi pengetahuan perawat tentang konsep komunikasi efektif berbasis keamanan dan keselamatan pasien (Patient Safety) di fasilitas kesehatan melalui pengisian kuesioner tertutup.
3. Memberikan pelatihan kepada perawat tentang Standar keselamatan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan. Konsep Nurse Characteristics untuk keselamatan pasien, Tata laksana Organisasi Keperawatan untuk keselamatan pasien, Manajemen keperawatan untuk keselamatan pasien, dan Komunikasi efektif metode SBAR berbasis keselamatan pasien.
4. Mengidentifikasi ketrampilan perawat dalam melakukan komunikasi efektif berbasis keselamatan pasien dengan Metode Role Play (bermain peran)
5. Evaluasi pelaksanaan pelatihan komunikasi efektif dan rencana tindak lanjut (RTL).

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Kegiatan pelatihan diikuti oleh 60 perawat di Kabupaten Sidoarjo, pelatihan dibuka oleh Ketua DPD PPNI Kabupaten Sidoarjo. Pelaksanaan pelatihan secara langsung atau tatap muka terbagi menjadi 2 sesi. Sesi pertama tanggal 21 Juli 2022 dan sesi ke dua tanggal 28 Juli 2022. Selanjutnya praktek integrasi materi pelatihan di tempat kerja selama 7 hari, mulai tanggal 21 – 28 Juli tahun 2022.

Tabel 1. Karakteristik Perawat Peserta Pelatihan

Karakteristik	Jumlah (Σ)	Prosentase (%)
Umur		
- < 30 Tahun	21	35
- > 30 Tahun	39	60
Pendidikan	31	
- Diploma III	19	51,7
- S1. Keperawatan		31,7
- S2	10	16,7
Instansi asal		
- Rumah Sakit	30	50
- Puskesmas	14	23,3
- Klinik	5	8,3
- Pendidikan	11	18,3
Keperawatan		
Total	60	100

Sumber:

Data Primer diolah berdasarkan data pribadi yang diperoleh (2022)

Berdasar tabel diatas usia peserta pelatihan lebih dari separuh (60%) berusia lebih dari 30 tahun, hal ini menunjukkan mayoritas perawat sudah memiliki masa kerja lebih dari 10 tahun dalam memberikan pelayanan keperawatan pada pasien. Pendidikan perawat sebagian besar adalah D III keperawatan, dan separuh dari peserta bekerja di Rumah Sakit.

Tabel 2. Pengetahuan Perawat Sebelum dan Sesudah dilakukan Pelatihan Komunikasi Efektif berbasis Keselamatan Pasien

Group	Mean $\pm$ SD	
	Pre-test	Post-test
Control	4.74 $\pm$ 1.03	7.09 $\pm$ 0.92
p	0,00	

Berdasar tabel 2 dapat diketahui terjadi peningkatan pengetahuan perawat sebelum dan sesudah dilakukan pelatihan komunikasi efektif berbasis keselamatan pasien, hasil korelasi diperoleh $p = 0.00$ ($p < 0.05$) yang berarti pelatihan sangat bermanfaat bagi perawat, khususnya dalam pengembangan diri meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan komunikasi efektif.

PEMBAHASAN

Banyaknya insiden keselamatan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan, yaitu kejadian atau situasi yang dapat mengakibatkan atau berpotensi mengakibatkan cedera yang tidak seharusnya terjadi pada pasien menyebabkan kualitas pelayanan keperawatan dipertanyakan. Sasaran keselamatan pasien yang diadopsi oleh KARS dari Joint Commission International (JCI). Sasaran keselamatan dan keamanan ini penting karena sudah ditetapkan sebagai salah satu instrument yang harus dipenuhi oleh semua rumah sakit atau fasilitas pelayanan kesehatan. Meliputi; memperbaiki atau meningkatkan ketelitian identifikasi pasien, meningkatkan efektivitas komunikasi, memperbaiki keamanan obat-obatan, memastikan tepat-lokasi, tepat prosedur, dan tepat pasien, mengurangi resiko infeksi, serta mengurangi resiko pasien dari cedera jatuh. Untuk Standar keamanan dan keselamatan yang berkaitan dengan komunikasi efektif meliputi; Resiko jatuh, Medical error, Decubitus, Resiko Infeksi / Plebitis, dan Kecemasan.

Rumah sakit atau fasilitas pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan pada pasien harus mencegah kesalahan dan menghindari ketidakakuratan informasi yang berdampak negatif terhadap

keselamatan pasien dan kualitas perawatan. Komunikasi yang efektif merupakan kunci bagi perawat untuk mencapai keselamatan pasien berdasarkan standar keselamatan pasien di rumah sakit. Komunikasi yang tidak efektif khususnya saat perawat melakukan operan atau timbang terima akan menyebabkan persepsi yang salah atau ada kebutuhan pasien yang tidak bisa dipenuhi, sehingga menyebabkan kerugian untuk pasien. Komunikasi efektif dengan teknik SBAR adalah kerangka komunikasi efektif yang digunakan di rumah sakit yang terdiri dari Situation, Background, Assessment, Recommendation. Komunikasi efektif dengan metoda SBAR saat ini direkomendasikan dapat meningkatkan keselamatan pasien. Metoda komunikasi ini disediakan untuk petugas profesional kesehatan dalam menyampaikan kondisi pasien.

Dengan menggunakan alat komunikasi SBAR, informasi penting dapat ditransfer secara singkat, ringkas, dan dengan cara yang dapat diprediksi secara ilmiah serta profesional. Komunikasi efektif dengan metode SBAR bisa digunakan pada saat perawat melakukan timbang terima (handover) kepada perawat lain. Timbang terima tidak terbatas pada pasien baru saja tetapi pergantian shif jaga juga perlu dilakukan komunikasi efektif.

Keuntungan dari penggunaan komunikasi efektif metoda SBAR adalah :

- a. Meningkatkan patient safety / memperbaiki keamanan dan keselamatan pasien.
- b. Kekuatan perawat berkomunikasi secara efektif.
- c. Menurunkan angka malpraktik akibat komunikasi yang tidak lengkap atau jelas.
- d. Dokter percaya pada analisa perawat karena menunjukkan perawat paham akan kondisi pasien.
- e. Memperbaiki komunikasi sesama perawat untuk meningkatkan kerja tim.

Semua perawat harus memiliki kemampuan komunikasi efektif untuk memenuhi keselamatan pasien di semua fasilitas pelayanan kesehatan. Oleh karena itu perawat perlu ditingkatkan pengetahuan dan ketrampilannya melalui pendidikan dan pelatihan tentang komunikasi efektif. Modul

pelatihan komunikasi efektif untuk keselamatan pasien (patient safety) perlu disiapkan sebagai media pendidikan/pelatihan. Sehingga pada proses pelatihan kepada perawat akan lebih mudah karena setiap perawat memiliki modul yang bisa dipelajari. Pelatihan komunikasi efektif berbasis keselamatan pasien untuk perawat dilaksanakan selama dua hari dengan materi tentang: Standar keselamatan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan. Konsep Nurse Characteristics untuk keselamatan pasien, Tata laksana Organisasi Keperawatan untuk keselamatan pasien, Manajemen keperawatan untuk keselamatan pasien, dan Komunikasi efektif metode SBAR berbasis keselamatan pasien. Metode pelatihan yang digunakan adalah brain storming, diskusi, dan praktek. Kegiatan PkM pelatihan komunikasi efektif berbasis keselamatan pasien bagi perawat akan dilaksanakan selama dua hari, dan pada akhir kegiatan peserta akan mendapat sertifikat pelatihan terakreditasi PPNI.

KESIMPULAN

Hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat berjalan lancar, terjadi peningkatan pengetahuan perawat tentang komunikasi efektif berbasis keselamatan pasien. Proses kegiatan melalui pelatihan secara tatap muka, penugasan aplikasi hasil pelatihan di tempat kerja masing-masing peserta, serta Rencana Tindak Lanjut (RTL) hasil pelatihan melalui komite keperawatan di tempat tugas. Peran DPD PPNI Kabupaten Sidoarjo sangat penting dalam meningkatkan pengembangan diri perawat dan meningkatkan mutu pelayanan keperawatan di semua fasilitas pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- RI KBK dan PMKK. Laporan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat. 2017;1–371.
- Leonard P. Exploring ways to manage healthcare professional-patient communication issues. [cited 2018 Dec 9]; Available from: <https://www.nice.org.uk/guidance/csg4>
- Irianto BG, Rahariyani LD. Cardiac emergency prevention through personal and

- environmental factors. *Medico-Legal Updat.* 2020;20(1):1312–7.
- Randmaa M, Mårtensson G, Swenne CL, Engström M. SBAR improves communication and safety climate and decreases incident reports due to communication errors in an anaesthetic clinic: A prospective intervention study. *BMJ Open.* 2014;4(1).
- Müller M, Jürgens J, Redaelli M, Klingberg K, Hautz WE, Stock S. Impact of the communication and patient hand-off tool SBAR on patient safety: A systematic review. *BMJ Open.* 2018;8(8).
- Stewart KR, Hand KA. SBAR, communication, and patient safety: An integrated literature review. *MEDSURG Nurs.* 2017;26(5):297–305.