

**GAMBARAN PELAKSANAAN KOMUNIKASI EFEKTIF METODE
S-BAR PADA SAAT OPERAN JAGA DI RS PKU MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA UNIT II**

Karya Tulis Ilmiah

Untuk memenuhi syarat memperoleh derajat

Sarjana Keperawatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh:

Yurike Anggitasari Rinjani

20110320028

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2015

LEMBAR PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah

**GAMBARAN PELAKSANAAN KOMUNIKASI EFEKTIF METODE
S-BAR PADA SAAT OPERAN JAGA DI RS PKU MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA UNIT II**

Telah diseminarkan dan diujikan pada tanggal:

24 Juni 2015

Oleh

Yurike Anggitasari Rinjani

NIM 20110320028

Penguji

Lisa Musharyanti, S. Kep., Ns., M.Med.Ed (.....)

Moh. Afandi, S.Kep., Ns., MAN., HNC (.....)

Mengetahui

**Kepala Prodi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

(Sri Sumaryani, S.Kep., Ns., M.Kep., Sp.Mat., HNC)

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yurike Anggitasari Rinjani
NIM : 20110320028
Program Studi : Ilmu Keperawatan
Fakultas : Kedokteran dan Ilmu Kesehatan UMY

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Karya Tulis Ilmiah yang penulis tulis ini benar-benar merupakan hasil karya peneliti sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari peneliti lain telah disebutkan dalam teks yang tercantumkan dalam daftar pustaka di bagian terakhir Karya Tulis Ilmiah ini.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Karya Tulis Ilmiah ini hasil jiplakan, maka peneliti bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, 24 Juni 2015

Yang Membuat Pernyataan

Yurike Anggitasari Rinjani

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya Tulis Ilmiah Ini Saya Persembahkan Kepada

**Orangtua saya tercinta Papa Yanni Suryanta dan Mama Ani Amri Arti yang telah memberikan saya kasih sayang, mengajarkan saya kehidupan, mendukung saya sepanjang waktu, dan tidak pernah lelah mengingatkan dalam segala hal yang baik. Terimakasih Papa Mama untuk semuanya yang telah diberikan. Saya sangat bersyukur memiliki orang tua seperti Papa
Mama.**

Adik perempuan saya Khoiri Queen Anyjani yang satu-satunya saya miliki. Jadilah anak kebanggaan Papa Mama, semoga kita bisa menjadi anak yang sholeh dan membanggakan bagi orang tua kita.

Somawijaya Satrya Mahardhika orang terbaik yang telah menemani sampai saat ini, tidak pernah lupa memberikan semangat, selalu ada di samping saya dan mengingatkan untuk bersama-sama menjadi orang yang lebih baik.

Sahabat kembang yang sama-sama berjuang Tria Wulandari, Anend Karala, Dara Pavita, terimakasih semua moment yang kita jalani selama dari awal kuliah, dari sifat kita berbeda menjadikan perbedaan itu bisa sama-sama sampai sekarang dan menjadi kembang sampai nantinya.

Teman sepayung Ratih, Astika, Nurul, terimakasih atas bantuan yang diberikan dalam menyelesaikan KTI ini.

Sahabat-Sahabat yang mendukung selama ini Trisna, Nadia Sekar, Ajeng Ulfabriana, Annisa Rama Dhana, Septhie Wulan, Mungil, Gadis, Keong, terimakasih. Kalian salah satu sumber kebahagiaan dalam menjalani ini semua.

HALAMAN MOTTO

“Sebaik-baiknya kalian islmnya adalah yang paling baik akhlaq menuntut ilmu”

(Hadits riwayat Ahmad)

“Ya Allah, berikanlah kepada kami kebaikan di dunia, berikan pula kebaikan diakhirat dan lindungilah kami dari siksa neraka”

(QS. Al-Baqarah : 201)

“Hari esok harus lebih baik dari hari ini. Belajarlah dari kesalahan untuk menjadi lebih baik”

(Peneliti)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji dan syukur tak lepas terlantun dalam setiap detik kehidupan ini kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini. Shalawat serta salam terlantun kepada junjungan Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan dan khalifah terbaik di muka bumi ini, sehingga kita dapat belajar dan mengerti hidup ini dalam nikmat iman dan islam. Peneliti persembahkan kepada orang-orang yang selalu menginspirasi dan memotivasi dalam perjalanan hidup dan masa-masa kuliah. Tiada kata yang pantas selain kata *Alhamdulillah* dan terima kasih sebesar-sebesarnya kepada semua yang telah membantu dan mendukung penulisan karya tulis ilmiah ini.

Terima kasih peneliti ucapkan kepada:

1. dr. Ardi Pramono, Sp.An, selaku Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Sri Sumaryani, S.Kep., Ns., M.Kep., Sp.Mat, HNC, selaku Ketua Prodi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Lisa Musharyanti, S. Kep., Ns., M.Med.Ed selaku pembimbing yang telah banyak membimbing serta memberikan masukan kepada penulis dalam menyusun karya tulis ini.
4. Moh. Afandi, S.Kep., Ns., MAN., HNC selaku penguji yang memberikan masukan demi kelancaran dalam proses penelitian kedepannya
5. Arif Riyanto S.Kep., Ns selaku pembimbing penelitian RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II yang telah memberikan bimbingan dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di rumah sakit demi terpenuhinya tujuan penelitian.
6. Perawat di ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Unit 2 Yogyakarta yang berpartisipasi dalam penelitian ini, terimakasih yang tidak terhingga

penulis ucapkan. Kontribusi perawat dalam penelitian ini semoga memberikan manfaat untuk semua pihak yang terkait.

7. Mama”Ani Amri Arti”, Papa”Yani Suryanta”, dan Adik ku”Khoiri Queen Anyjani” yang paling saya cintai, terimakasih atas dukungan, perhatian, kasih sayang yang diberikan sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini. Karya ini saya persembahkan untuk kalian” I love you”
8. Somawijaya Satrya Mahardhika yang selalu menjadi teman, sahabat, dan orang terdekat, terimakasih buat dukungan juga semangat yang diberikan sampai saat ini.
9. Sahabat-sahabat terbaik saya (Anend Karala, Tria Wulandari, Dara Pavita) terimakasih telah menjadi sahabat yang menyenangkan mulai dari awal masuk kuliah sampai seterusnya dan juga semangat yang telah diberikan untuk dapat menyelesaikan penelitian ini. Tetap menjadi “kembang” buat orang-orang disekitar kita.
10. Teman-teman sepayung KTI (Ratih Kusuma Dewi, Astika Nurohmah, Nurul Fitriani) yang sama-sama berjuang menyelesaikan KTI, terimakasih semangat yang selalu diberikan dan bantuannya dalam proses menyelesaikan KTI ini.
11. NCC Emergency terimakasih telah di berikan kesempatan menjadi bagian dari kalian, dan telah banyak memberikan pengalaman dan ilmu baru yang bermanfaat.
12. Semua teman-teman mahasiswa/mahasiswi keperawatan angkatan 2011 yang telah berjuang bersama-sama di dalam keluarga DEXTRA, semoga kita semua dapat lulus bersama.

Wassalamu’alaikum Wr. Wb

Yogyakarta,24 Juni 2015

Yurike Anggitasari Rinjani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR SINGKATAN.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRACT	xiv
INTISARI.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Penelitian Terkait	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	10
1. Konsep Operan Jaga	10
2. Konsep Komunikasi S-BAR	15
3. Standar Prosedur Operasional (SPO)	19
4. Keselamatan Pasien	20
5. Sasaran Keselamatan Pasien	22
B. Kerangka Konsep	27

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian.....	28
B. Populasi dan Sampel Penelitian	28
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	29
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	30
E. Instrumen Penelitian.....	31
F. Cara Pengumpulan Data	33
G. Uji Validitas dan Reabilitas	35
H. Pengolahan dan Analisa Data	36
I. Etik Penelitian.....	38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum	41
B. Hasil Penelitian.....	44
C. Pembahasan.....	54
D. Kekuatan dan Kelemahan Penelitian	62
1. Kekuatan Penelitian	62
2. Kelemahan Penelitian	63

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	64
B. Saran	64

DAFTAR PUSTAKA..... 66

LAMPIRAN..... 70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Frekuensi presentase pelaksanaan komunikasi efektif dengan metode S-BAR diruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II

DAFTAR SINGKATAN

SPO	: Standar Prosedur Operasional
IOM	: <i>Institute Of Medicine</i>
JCI	: <i>Joint Commission International</i>
KKPRS	: Komite Keselamatan Pasien Rumah Sakit
PERMENKES	: Peraturan Menteri Kesehatan
NORUM	: Nama Obat Rupa dan Ucapan Mirip
S-BAR	: <i>Situation, Background, Assessment, Recommendation</i>
WHO	: <i>World Health Organisation</i>
DepKes	: Departemen Kesehatan

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 2 : Informed Consent
- Lampiran 3 : Permohonan Menjadi Asisten Peneliti
- Lampiran 4 : Lembar Persetujuan Menjadi Asisten Peneliti
- Lampiran 5 : Lembar Observasi
- Lampiran 6 : Surat izin studi pendahuluan
- Lampiran 7 : Surat permohonan izin penelitian
- Lampiran 8 : Surat keterangan kelayakan etika penelitian
- Lampiran 9 : Surat izin penelitian
- Lampiran 10 : Surat selesai penelitian
- Lampiran 11 : Analisa Statistik

A.R, Yurike (2015). Implementation Overview Effective Communication S-BAR Method on Handoff in PKU Muhammadiyah Hospital Yogyakarta Unit II

Supervisor:

Lisa Musharyanti, S. Kep., Ns., M.Med.Ed

ABSTRACT

Effective communication is one way to achieve the appropriate patient safety in patient safety standards. It is included in the cause of medical errors is ineffective communication. Efforts should be made to reduce the number of patient safety incidents in support of the safety of patients / patient safety can be done with effective communication strategic use of standard methods of S-BAR communication during the handoff.

This research aims to determine the implementation of effective communication S-BAR methods on handoff in PKU Muhammadiyah hospital Yogyakarta Unit II. This research is descriptive quantitative analytical evaluative kind implementation of the Standard Operating Procedure. Respondents in this research were 85 people, the sample collection technique accidental sampling. the Instrument used was an observation checklist effective communication with S-BAR method when operands case.

These results indicate that at the point 1 to 3 said to correspond to a percentage of 100%, point 4 is 96.7%, point 5 to 6 is 100%, point 7 is 80%, point 8 is 100%, point 9 is 100% , point 10 is 96.7% , point 11 is 93.3%, point 12 is 100%, point 13 is 90%, point 14 is 93.3%, point 15 to 17 is 96.7%, point 18 is 23.3%, point 19 is 56.7%, point 20 is 6.7%, Data analysis that performed univariate analysis expressed with a frequency, percentage, accompanied by an explanation of the word, and measured by indicators: appropriate with the observation scores 76% - 100%, not appropriate with the observation scores <76%, thus can be concluded that there is most of the implementation of effective communication using S-BAR on handoff accordingly based on each item Standard Operating Procedure effective communication handover.

Keywords: *Communication S-BAR, handoff, Standard Operating Procedure, patient safety, patient safety targets*

AR, Yurike (2015). Gambaran Pelaksanaan Komunikasi Efektif Metode S-BAR pada Saat Operan Jaga di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II.

Pembimbing

Lisa Musharyanti, S. Kep., Ns., M.Med.Ed

INTISARI

Komunikasi efektif adalah salah satu cara dalam mencapai keselamatan pasien yang sesuai dalam standar keselamatan pasien. Hal yang termasuk dalam penyebab terjadinya kesalahan medis adalah komunikasi yang tidak efektif. Upaya yang dapat dilakukan untuk menurunkan angka insiden keselamatan pasien dalam mendukung keselamatan pasien/*patient safety* dapat dilakukan dengan komunikasi efektif menggunakan standar yang strategis menggunakan metode komunikasi S-BAR pada saat operan jaga.

Tujuan dari penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran pelaksanaan komunikasi efektif metode S-BAR pada saat operan di rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif *deskriptif analitik jenis evaluatif* pelaksanaan Standar Prosedur Operasional. Responden penelitian ini berjumlah 85 orang, teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Instrumen yang digunakan adalah checklist observasi komunikasi efektif dengan metode S-BAR pada saat operan jaga.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada point ke1-3 dikatakan sesuai dengan presentase 100%, point ke 4 96,7%, point ke 5-6 100%, point ke 7 80%, point ke 8 100%, point ke 9 100%, point ke 10 96,7%, point ke 11 93,3%, point ke 12 100%, point ke 13 90%, point ke 14 93,3%, point ke 15-17 96,7%, point ke 18 23,3%, point ke 19 56,7%, point ke 20 6,7%, Analisa data yang dilakukan dengan analisis univariat dinyatakan dengan sebuah frekwensi, prosentase, disertai dengan penjelasan kata, dan diukur dengan indikator : Sesuai apabila tindakan dilakukan dengan skor observasi 76% - 100%, Tidak sesuai apabila tindakan dilakukan dengan skor observasi < 76 %, sehingga dapat disimpulkan sebagian besar pelaksanaan komunikasi efektif menggunakan metode S-BAR pada saat operan jaga dikatakan sesuai berdasarkan setiap item Standar Prosedur Operasional komunikasi efektif serah terima shift jaga.

Kata Kunci : Komunikasi S-BAR, Operan Jaga, SPO, Keselamatan pasien, Sasaran Keselamatan pasien