

# Kepatuhan perawat terhadap pelaksanaan komunikasi efektif dalam proses serah terima pasien di Rumah Sakit Hermina Kemayoran tahun 2018 = Nurse compliance in effective communication implementation in patient handoff procedure at Hermina Kemayoran Hospital 2018

Ronaningtyas Maharani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20477531&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Pelaksanaan komunikasi efektif merupakan salah satu sasaran dalam International Patient Safety Goals (IPSG) yang dicanangkan oleh The Joint Commission International (JCI) pada tahun 2006. Proses serah terima pasien antar perawat merupakan salah satu area implementasi komunikasi efektif. Di dalam serah terima pasien terjadi proses transfer informasi spesifik terkait pasien yang bersifat akrual untuk memastikan kontinuitas dan keamanan asuhan pasien. Kesenjangan komunikasi saat proses serah terima pasien dapat menimbulkan cedera. Kepatuhan perawat dalam pelaksanaan komunikasi efektif dalam proses serah terima pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti pengetahuan dan sikap perawat, serta fungsi pengawasan kepala perawat.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepatuhan perawat, mengetahui hubungan antara pengetahuan dan sikap perawat serta fungsi pengawasan kepala perawat terhadap kepatuhan perawat, serta memperoleh strategi untuk meningkatkan kepatuhan perawat dalam pelaksanaan komunikasi efektif dalam proses serah terima pasien. Metode penelitian ini adalah mixed methods, yaitu menggabungkan metode kuantitatif dan kualitatif dengan pendekatan cross sectional. Variabel independen dalam penelitian ini adalah pengetahuan, sikap perawat, dan fungsi supervisi kepala perawat. Sementara yang menjadi variabel dependen adalah kepatuhan perawat. Jenis kelamin, usia, pendidikan, dan masa kerja menjadi variabel perancu. Jumlah sampel untuk metode kuantitatif adalah 89 orang perawat yang bertugas di instalasi rawat inap dan instrumen yang digunakan berupa kuesioner dan lembar observasi. Sementara untuk metode kualitatif digunakan teknik wawancara dengan beberapa informan yang dipilih (purposive sampling). Hasil analisa univariat menunjukkan 11.2% perawat memiliki kepatuhan baik, 13.5% perawat memiliki pengetahuan baik, 24.7% perawat memiliki sikap baik, dan 24.7% perawat menjawab bahwa fungsi supervisi kepala perawat baik. Hasil analisa bivariat menunjukkan tidak ada hubungan bermakna antara pengetahuan, sikap perawat, dan fungsi supervisi kepala perawat terhadap kepatuhan perawat. Sementara hasil dari wawancara mendalam diperoleh beberapa faktor yang menjadi penyebab ketidakpatuhan perawat dalam pelaksanaan komunikasi efektif dalam proses serah terima pasien, yaitu belum adanya standar prosedur operasional (SPO) serah terima pasien sesuai dengan rekomendasi WHO, belum adanya sistem evaluasi pelaksanaan prosedur serah terima pasien antar perawat, perawat belum menguasai prosedur serah terima pasien dan tidak memahami atensi pasien, format penulisan serah terima pasien hanya berfokus pada rencana tindakan, model Metode Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) yang diterapkan serta jumlah ketenagaan yang belum terpenuhi menyebabkan fungsi supervisi kepala perawat tidak optimal. Saran rekomendasi yang dapat diterapkan adalah revisi SPO serah terima pasien sesuai rekomendasi WHO, pembuatan sistem evaluasi pelaksanaan SPO serah terima pasien, revisi format penulisan serah terima pasien, meningkatkan pengetahuan perawat dengan membuat target jumlah sosialisasi SPO dan asuhan keperawatan dalam program mutu instalasi, merubah model MAKP, serta pemenuhan kebutuhan

ketenagaan.

.....In 2006, The Joint Commission declared International Patient Safety Goals, where effective communication is one of the goals. Patients handoff between nurses can be achieved through effective communication implementation. A successful handoff defined as a transfer and acceptance of responsibility for patient care and it is a real-time process of passing relevant patient information to ensure continuity and safe patient care. Communication's breakdown in handoff procedures can lead to serious impacts in the patient's care, inappropriate treatment, and potential harm to the patient. Nurse compliance in effective communication implementation in patient handoff procedure is influenced by several factors, such as knowledge, perception, and supervision of the head nurse.

The aim of this study is to know the description of nurse compliance, the relationship between knowledge, perception, supervision and nurse compliance, and also to gain strategy to improve the nurse compliance in effective communication implementation in patient handoff procedure. This study used mixed methods (quantitative and qualitative) with cross sectional approach. The independent variables in this study are nurse knowledge, perception, and the supervision of head nurse. The dependent variable is nurse compliance. Gender, age, level of education, and years of working are the confounder. The sample size for the quantitative method is 89 nurses that served in the inpatient installation. Questionnaire and observation form are used as instruments. The qualitative method used interview technique with purposive sampling. The univariate analysis results showed that 11.2% nurses have good compliance, 13.5% nurses have good knowledge, 24.7% nurses have good perception in the implementation of effective communication in patient handoff procedure and 24.7% nurses have good perception about the head nurse supervision. The bivariate analysis results showed there are no relationship between knowledge, perception, supervision and nurse compliance. Based on the interview results, there are several factors that cause nurse disobedience in effective communication implementation in patient handoff procedure. These factors are lack of Standard Operational Procedure (SOP) about patient handoff based on WHO recommendation, the absence of evaluation system for patient handoff procedure implementation, lack of nurse knowledge about patient handoff procedure and patient's critical issues, handoff documentation more contain of plan to do than the patient's critical issues, professional nursing care model can not produce optimal supervision of the head nurse, and lack amount of nurse.

Several recommendations that can be used as strategy to improve nurse compliance in effective communication implementation in patient handoff procedure are handoff procedure revision based on WHO recommendation, evaluation system for patient handoff procedure implementation, handoff documentation revision that contain patient's critical issues, make target number of SOP and nursing care training due to improve the nurse knowledge, revision of professional nursing care model, and fulfillment of human resource needs.