

**EVALUASI *SITUATION, BACKGROUND, ASSESMENT,*
RECOMMENDATION UNTUK MENGEFEKTIFKAN
KOMUNIKASI PERAWAT DAN DOKTER
DI RUMAH SAKIT SWASTA
YOGYAKARTA**

TESIS



**CATUR SEPTI ASIH
20171030049**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2019**

**EVALUASI *SITUATION, BACKGROUND, ASSESMENT,*
RECOMMENDATION UNTUK MENGEFEKTIFKAN
KOMUNIKASI PERAWAT DAN DOKTER
DI RUMAH SAKIT SWASTA
YOGYAKARTA**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit



**Disusun Oleh :
CATUR SEPTI ASIH
20171030049**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN

**EVALUASI *SITUATION, BACKGROUND, ASSESMENT,*
RECOMMENDATION UNTUK MENGEFEKTIFKAN
KOMUNIKASI PERAWAT DAN DOKTER
DI RUMAH SAKIT SWASTA
YOGYAKARTA**

TESIS

**CATUR SEPTI ASIH
20171030049**

Pembimbing I,


Fitri Arofiati, S.Kep.,Ns.,MAN.Ph.D

Tanggal 22 Juli 2019

Pembimbing II,


Dr. Elsy Maria Rosa, SKM., M.Kep., MMR Tanggal 22 Juli 2019

TESIS

**EVALUASI SITUATION, BACKGROUND, ASSESMENT,
RECOMMENDATION UNTUK MENGEFEKTIFKAN
KOMUNIKASI PERAWAT DAN DOKTER
DI RUMAH SAKIT SWASTA YOGYAKARTA**

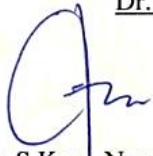
Diajukan Oleh
Catur Septi Asih
20171030049

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
tanggal 17 Juli 2019

Yang terdiri dari



Dr. Dr. Nur Hidayah, M.M.
Ketua Tim Penguji



Fitri Arofiati, S.Kep., Ners., MAN., Ph.D. Anggota Tim Penguji



Dr. Elsy Maria Rosa, M.Kep. Anggota Tim Penguji

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK.

PERNYATAAN

Dengan ini peneliti menyatakan bahwa dalam laporan penelitian ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk penelitian lain atau untuk memperoleh gelar sarjana strata dua pada perguruan tinggi lain, dan sepanjang pengetahuan peneliti juga tidak terdapat karya orang lain atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 22 Juli 2019

Yang Membuat Pernyataan :



CATUR SEPTI ASIH

20171030049

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamiin

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Illahi Robbi atas segala petunjuk dan pertolongannya, sholawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan dan tauladan kita nabi besar Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan pengikutnya.

Dengan selesainya penyusunan penelitian ini, merupakan suatu pengalaman berharga dan sangat membahagiakan, karena tahapan langkah dalam perjalanan hidup ke masa depan telah berhasil penulis lalui. Ucapan terimakasih dan penghargaan yang tinggi penulis sampaikan kepada :

1. Dr.Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Sri Atmaja P. Rosyidi, S.T., MSc.Eng., PhD., PE selaku Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes selaku ketua program studi Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Fitri Arofati, S.Kep.,Ns.,MAN.Ph.D selaku pembimbing I yang telah mengarahkan dan memberikan bimbingan dalam penyusunan penelitian ini.

5. Dr. Elsy Maria Rosa, SKM., M.Kep., MMR selaku pembimbing II yang telah mengarahkan dan memberikan bimbingan dalam penyempurnaan penelitian ini.
6. Dr. Dr. Nur Hidayah, M.M selaku ketua tim penguji yang telah memberikan saran dalam penyempurnaan penelitian ini.
7. dr. Mulyo Hartana, Sp.PD, selaku direktur utama Rumah Sakit “JIH” Yogyakarta yang telah memberikan dukungan dan kesempatan kepada penulis dalam menempuh pendidikan.
8. Seluruh Dosen pengajar program Magister Manajemen Rumah Sakit yang telah memberikan ilmu selama menempuh pendidikan.
9. Seluruh pengelola dan staf program Magister Manajemen Rumah Sakit yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran selama proses pendidikan.
10. Segenap karyawan Rumah Sakit “JIH” Yogyakarta yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam penelitian ini.
11. Teman-teman seperjuangan angkatan 14B program Magister Manajemen Rumah Sakit, atas persahabatan, persaudaraan, dukungan dan kerjasamanya.
12. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu terselesainya tesis ini.

Penulis menyadari penelitian ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan penelitian ini. Semoga segala amal dan bantuan yang telah di berikan mendapatkan imbalan dari Allah SWT. Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Aamiin

Yogyakarta, 22 Juli 2019

Penulis

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Every problem has solution”

“Every process can be improved”

Kudedikasikan karyaku untuk :

Rumah Sakit “JIH” Yogyakarta yang telah memberi ijin belajar

- Keluargaku yang telah mendukung dan mendoakanku
 - Almamaterku

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Telaah Pustaka	15
B. Penelitian Pendahuluan	60
C. Kerangka Teori.....	63
D. Kerangka Konsep.....	64
E. Pertanyaan Penelitian	65
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	66
B. Subyek dan Obyek Penelitian	70
C. Instrumen Penelitian.....	72
D. Teknik Pengumpulan Data	73
E. Rencana Tehnik Pengolahan dan Analisa Data.....	76
F. Etika Penelitian.....	78

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Rumah Sakit	80
B. Hasil Penelitian	86
C. Pembahasan	113
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	130
B. Saran	131
C. Keterbatasan Penelitian	132
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Teori Penelitian.....	63
Gambar 2.2 Kerangka Konsep Penelitian	64
Gambar 3.1 Bagan Action Research	68
Gambar 4.1 Bagan Kerangka Hasil Penelitian.....	111

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Pendahuluan	60
Tabel 4.1 Karakteristik partisipan Observasi dan Training	86
Tabel 4.2 Karakteristik partisipan FGD	87
Tabel 4.3 Karakteristik partisipan Wawancara	88
Tabel 4.4 Hasil Observasi dan Training.....	92
Tabel 4.5 Hasil FGD	99
Tabel 4.6 Hasil Wawancara	103
Tabel 4.7 Perbandingan Siklus I dan Siklus II.....	107

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 01	Lembar Permohonan menjadi Partisipan..... 138
Lampiran 02	Lembar Persetujuan menjadi Partisipan 139
Lampiran 03	Pedoman Pelaksanaan FGD untuk Dokter 140
Lampiran 04	Pedoman Pelaksanaan FGD untuk Perawat..... 144
Lampiran 05	Pedoman Wawancara Evaluasi SBAR 148
Lampiran 06	Pedoman Observasi 151
Lampiran 07	Instrumen Observasi 153
Lampiran 08	Hasil Observasi..... 154
Lampiran 09	Hasil FGD..... 160
Lampiran 10	Hasil Wawancara 180
Lampiran 11	Surat Ijin Penelitian dari UMY 185
Lampiran 12	Surat Ijin Penelitian dari Rumah Sakit 186
Lampiran 13	Surat Keterangan Layak Etik..... 187
Lampiran 14	Daftar Hadir Training SBAR..... 188
Lampiran 15	Materi Training SBAR 189
Lampiran 16	Formulir Transfer Pasien 201
Lampiran 17	SPO Komunikasi Lisan Antar Petugas 202

MENINGKATKAN KOMUNIKASI DOKTER-PERAWAT DENGAN *SITUATION, BACKGROUND, ASSESMENT,* DAN *RECOMMENDATION*

IMPROVING DOCTORS-NURSES COMMUNICATION BY SITUATION, BACKGROUND. ASSESMENT, AND RECOMMENDATION

Catur Septi Asih, Fitri Arofiati, Elsy Maria Rosa

Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Program Pascasarjana,
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

INTISARI

Latar Belakang: Keselamatan pasien merupakan tujuan utama pelayanan kesehatan. Peran penting perawat dan dokter secara kontinyu melakukan komunikasi efektif dengan teknik *SBAR (situation, background, assesment, recommendation)*. Evaluasi pelaksanaan *SBAR* di rumah sakit belum sepenuhnya dilakukan. Penelitian ini bertujuan melakukan evaluasi *SBAR* untuk mengefektifkan komunikasi perawat dan dokter di rumah sakit.

Metode: Penelitian kualitatif dengan pendekatan *action research*. Dilaksanakan dalam dua siklus. Siklus I tahap Perencanaan dilaksanakan observasi pra penelitian. Tahap Tindakan dilakukan *training* dan observasi selama *training*. Tahap Refleksi adanya umpan balik, dan tahap perbaikan rencana dibuat pedoman *Focus Group Discussion (FGD)* dan wawancara. Siklus ke II tahap tindakan dilaksanakan *FGD* dan tahap Refleksi dilakukan wawancara. Tahap evaluasi dilakukan perbandingan hasil siklus I dan siklus II. Analisis data menggunakan koding Manual.

Hasil dan Pembahasan: Hasil penelitian ini mendapatkan 6 tema dan 14 subtema, yaitu proses komunikasi, teknik dan prosedur, pelaksanaan *SBAR*, pelaporan kondisi pasien, evaluasi pelaksanaan, dan komunikasi interpersonal. Dari hasil analisis ditemukan beberapa hambatan yang menjadi penyebab tidak optimalnya komunikasi antara perawat dan dokter menggunakan

SBAR. Beberapa di antaranya berkaitan dengan persepsi, nilai, latar belakang budaya, pengetahuan, peran dan lokasi interaksi.

Kesimpulan: Peneliti menyimpulkan bahwa perawat dan dokter telah memahami teknik komunikasi *SBAR*. Namun langkah-langkah komunikasi *SBAR* lebih optimal dilaksanakan hanya setelah *training* saja.

Kata Kunci: Komunikasi, *SBAR*, Komunikasi Efektif

ABSTRACT

IMPROVING DOCTORS-NURSES COMMUNICATION BY SITUATION, BACKGROUND, ASSESMENT, AND RECOMMENDATION

Catur Septi Asih, Fitri Arofiati, Elsy Maria Rosa
*Master of Hospital Management, Postgraduate Program,
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*

Background: *Patient safety is the primary objective of health services. The important role of nurses and doctors continuously communicate effectively with SBAR (situation, background, assessment, recommendation). This study aimed to evaluate the effectiveness of communication SBAR for nurses and doctors in hospitals.*

Method: *Qualitative research with action research approach. Conducted in two cycles. First cycle planning stage pre-study conducted observation. Phase Actions carried out training and observation during training. Reflection feedback stage, and the stage of improvement plan drawn up guidelines for the Focus Group Discussion (FGD) and interviews. Cycle to the second stage and the stage action FGD conducted interviews Reflection. Evaluation phase conducted comparison of the first cycle and the second cycle. Analysis of data using manual coding.*

Results and Discussion: *The results of this research to get six themes and 14 sub-themes, namely communication processes, techniques and procedures, implementation of SBAR, reporting the condition of the patient, the evaluation of the implementation, and interpersonal communication. From the analysis found some of the obstacles that cause of not optimal communication between nurses and doctors using SBAR. Some of them are related to the perception, values, cultural background, knowledge, roles and locations interaction.*

Conclusion: *The researchers concluded that nurses and doctors have to understand the SBAR communication technique.*

But the SBAR communication measures more optimally implemented only after the training course.

Keywords: *Communication, SBAR, Effective Communication*