

PENGARUH KOMUNIKASI PERAWAT DENGAN PASIEN TERHADAP RISIKO INSIDEN KESELAMATAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP KELAS III

Tata Maulita ¹⁾, Hilda ²⁾, Hesti Prawita Widiastuti ²⁾

¹⁾ Mahasiswa Prodi Sarjana Terapan Keperawatan, Poltekkes Kaltim

²⁾ Dosen Jurusan Keperawatan, Poltekkes Kaltim

Email : maulitata25@gmail.com

Abstract

Preface : Hospital patient safety standards which one is Communication, communication give effect to patient safety. Application between communication nurse and patient in class III inpatient room is not yet fully optimized until risk of patient safety incident. Research is aimed to find out effect of nurse communication with patient satisfaction patient safety incidents risk.

Methods: Type of research is quantitative with analytic study and cross sectional design. Total population of research is 292 people that spread to 7 service units. Sample of 58 people used a purposive sampling technique. Instruments used are communication and patient safety incidents risk questionnaires validity test already do. Data analyzed using univariate and bivariate analysis with Chi Square test.

Result: From tests are obtained score $p = 0,004$ result of p value $<$ score $\alpha = 0,05$ therefore H_0 is rejected and H_a is accepted. OR Score as big 5,455 nurse communication not good with patient have risk 5,455 more big to safety incidents risk.

Conclusion: There is a effect of nurse communication with patient satisfaction patient safety incidents risk. It is highly suggested for Hospital nurse to improve communication in care provide at inpatient room to prevent of patient safety incident.

Keywords: Communication, Patient Safety Incident Risk.

Abstrak

Pendahuluan : Komunikasi salah satu standar keselamatan pasien di Rumah Sakit, komunikasi memberikan pengaruh terhadap keselamatan pasien. Penggunaan komunikasi antara perawat dan pasien di ruang rawat inap kelas III RSUD A. W. Sjahranie Samarinda belum sepenuhnya dilakukan sehingga berisiko menyebabkan terjadinya insiden keselamatan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi perawat dengan pasien terhadap risiko insiden keselamatan pasien.

Metode : Jenis penelitian *kuantitatif* dengan studi analitik dan desain *cross sectional*. Populasi berjumlah 292 orang terdiri dari 7 unit pelayanan. Sampel sebanyak 58 orang menggunakan teknik *purposive sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner komunikasi dan kuesioner risiko insiden keselamatan pasien yang telah dilakukan uji validitas. Kemudian data dianalisis secara univariat dan bivariat dengan uji *Chi Square*.

Hasil : Didapatkan nilai $p = 0,003$ yang menunjukkan bahwa nilai p value $<$ nilai $\alpha = 0,05$ artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Nilai OR sebesar 5,455 artinya komunikasi perawat dengan pasien yang kurang baik memiliki risiko 5,455 kali lebih besar terhadap insiden keselamatan pasien yang pernah terjadi.

Kesimpulan : Ada pengaruh komunikasi perawat dengan pasien terhadap risiko insiden keselamatan pasien. Disarankan kepada pihak perawat di Rumah Sakit terus meningkatkan komunikasi dalam memberikan perawatan di ruang rawat inap agar terhindar dari insiden keselamatan pasien.

Kata kunci : Komunikasi, Risiko Insiden Keselamatan.

PENDAHULUAN

Kurangnya penerapan komunikasi perawat dalam memberikan asuhan keperawatan menjadi salah satu penyebab munculnya insiden keselamatan pasien. Perilaku perawat yang kurang komunikasi, perhatian, cerobohan, tidak teliti, dan tidak peduli dalam menjaga keselamatan pasien menyebabkan terjadinya kesalahan yang mengakibatkan cedera pada pasien, berupa *Near Miss* (Kejadian Nyaris Cedera/KNC) atau *Adverse Event* (Kejadian Tidak Diharapkan/ KTD) (Lombogia A, 2016).

Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations (2012), melakukan penelitian terhadap 2840 kasus kejadian tidak diharapkan dan berakibat fatal, dari hasil penelitian yang diperoleh disimpulkan bahwa 65% akar penyebab masalah tersebut adalah komunikasi dan 75% dari kasus komunikasi tersebut mengakibatkan pasien meninggal (*Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations*, 2012). Data terbaru dari penelitian *The Joint Commission* tahun 2016, beberapa Rumah Sakit di Amerika melaporkan dalam rentang waktu Januari hingga Desember 2015

didapatkan 744 kasus kesalahan komunikasi sebagai penyebab terjadinya insiden (*Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations*, 2016).

Kegagalan komunikasi memberi pengaruh yang besar terhadap terjadinya kejadian tidak diharapkan dan kualitas mutu pelayanan. Hasil penelitian yang dilakukan di New York dan Colorado diperoleh data insiden kejadian keselamatan pasien yang ditimbulkan dari masalah Kejadian Tidak Diinginkan (KTD) sebanyak 2,9% dan 6,6% meninggal, di New York KTD Sebesar 3,7%, angka kematian 13,6% (Ismainar H, 2012). Menurut laporan Komite Keselamatan Pasien Rumah Sakit (2012), di Indonesia pada bulan Januari 2010 sampai April 2011, sebanyak 137 insiden keselamatan pasien ditemukan (Komite Keselamatan Pasien Rumah Sakit, 2012).

Angka kejadian insiden keselamatan pasien di Indonesia masih sulit ditemukan. Dikarenakan tidak semua kejadian insiden keselamatan pasien dilaporkan, kebanyakan insiden keselamatan pasien luput dari perhatian petugas kesehatan. Petugas kesehatan hanya melaporkan kejadian insiden keselamatan

pasien yang ditemukan secara kebetulan saja. Kejadian insiden keselamatan pasien di rumah sakit dapat diatasi dengan cara menerapkan komunikasi yang efektif dalam memberikan asuhan keperawatan.

Menurut *The American Nurses Association* (2010), komunikasi efektif sebagai standar praktik keperawatan profesional. Kompetensi profesional dalam praktek keperawatan tidak hanya psikomotor dan keterampilan diagnostik klinis, tetapi juga kemampuan dalam keterampilan interpersonal dan komunikasi. Komunikasi efektif merupakan aspek penting yang harus dimiliki oleh perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan karena perawat selalu mendampingi pasien di rumah sakit (*The American Nurses Association*, 2010). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi perawat dengan pasien terhadap risiko insiden keselamatan pasien di ruang rawat inap kelas III RSUD A.W. Sjahranie Samarinda.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode *kuantitatif* dengan desain *cross sectional* (potong lintang). Sampel penelitian berjumlah 71 orang pasien, pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Penelitian ini dilakukan di rawat inap RSUD A. W. Sjahranie

Samarinda pada bulan Februari 2019. Instrumen penelitian pengumpulan data menggunakan kuesioner yang berisi kuesioner komunikasi perawat dengan pasien dan kuesioner risiko insiden keselamatan pasien. Uji validitas dan reabilitas peneliti lakukan kembali pada pasien di ruang rawat inap kelas III RSUD A. W. Sjahranie Samarinda menggunakan uji *Product Moment*. Data dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji *chi square*.

HASIL DAN PEMBASAN

Penelitian ini dilaksanakan di ruang rawat inap kelas III RSUD A. W. Sjahrane Samarinda dengan sampel yang memenuhi kriteria inklusi sebanyak 71 orang pasien karakteristik responden sebagai berikut :

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	40	56,3
Perempuan	31	43,7
Total	71	100
Umur		
18-30	7	9,9
31-40	9	12,7
41-50	18	25,4
≥ 51	37	52,1
Total	71	100
Pendidikan		
Tidak Sekolah	18	25,4
SD	22	31,0
SMP	13	18,3
SMA	18	25,4
Total	71	100
Pekerjaan		
Tidak Bekerja	36	50,7
Swasta	11	15,5
Wiraswasta	9	12,7
Buruh	5	7,0
Petani	10	14,1
Total	71	100

Tabel 1. Karakteristik Responden

Lama Rawat	Frekuensi	Persentase (%)
2-7	54	76,1
8-14	9	12,7
15-21	2	2,8
22-30	6	8,5
Total	71	100

Sumber : Analisa Data Primer, 2019

Dari tabel 1. dapat dilihat bahwa sebagian besar responden adalah laki-laki (56,3%), sebagian besar berumur >51 tahun (52,1%), hampir sebagian pendidikan terakhir adalah SD (31,0%), sebagian tidak berkerja (50,7%), dan lama rawat inap hampir seluruhnya 2-7 hari (76,1 %). Keterkaitan komunikasi perawat dengan pasien terhadap risiko insiden keselamatan pasien dapat terlihat dalam tabel dibawah ini :

Tabel 2. Pengaruh Komunikasi Perawat dengan Pasien terhadap Risiko Insiden Keselamatan Pasien

Metode Komunikasi Perawat dengan Pasien	Risiko Insiden Keselamatan Pasien				Total	P value	OR (95% CI)
	Tidak Berisiko		Berisiko				
	N	%	N	%			
Baik	15	62,5	9	37,5	24	100,0	5,455
Kurang Baik	11	23,4	36	76,6	47	100,0	(1,876-15,857)
Total	26	36,6	45	63,4	71	100,0	

Sumber : Analisa Data Primer, 2019

Dari analisis bivariat menggunakan uji *chi square* diperoleh nilai *p value* = 0,003 ≤ nilai α = 0,05 yang artinya Ho ditolak dan Ha diterima atau secara statistik ada pengaruh antara variabel komunikasi perawat dengan pasien terhadap risiko insiden keselamatan pasien di ruang rawat inap kelas III RSUD A. W. Sjahrane Samarinda. Dari hasil analisis didapatkan juga nilai OR sebesar 5,455 yang artinya komunikasi perawat dengan pasien yang kurang baik memiliki 5,455 kali lebih besar berisiko insiden keselamatan pasien, dibandingkan komunikasi perawat dengan pasien

yang baik tidak berisiko insiden keselamatan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan komunikasi berpengaruh terhadap risiko insiden keselamatan pasien di ruang rawat inap kelas III dengan nilai signifikan sebesar 0,003 ($p < 0,05$). Hasil pengamatan yang dilakukan peneliti di ruang rawat inap kelas III banyak keluarga dan pasien rawat inap mengatakan bahwa perawat diruangan jarang bahkan tidak pernah memperkenalkan nama sebelum memberikan perawatan. Selain itu masih ditemukan pasien yang berisiko terjadinya risiko insiden keselamatan pasien yaitu saat pasien berada di tempat tidur yang seharusnya pagar tempat tidurnya harus ditutup tetapi di ruang rawat inap sebagian pagar dibiarkan terbuka sementara pasien berada di tempat tidur dengan kondisi tubuh pasien yang masih lemah. Penyebabnya karena kurangnya komunikasi perawat dalam memberitahuakan pasien atau keluarga agar menutup pagar tempat tidur saat pasien berada di tempat tidur. Hal ini berarti risiko insiden keselamatan pasien masih terjadi di ruang perawatan.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Siti Nur Qomariah dan Uyan Ari Lidiyah (2016) yang menyatakan bahwa ada hubungan bermakna antara faktor komunikasi dengan insiden keselamatan pasien. Komunikasi antara perawat dan pasien dengan

insiden keselamatan pasien masih didapatkan komunikasi perawat yang kurang dan komunikasi yang cukup sehingga berdampak kepada insiden keselamatan Pasien masing- masing sebanyak 2 responden (6,6%) dan hasil uji statistik Chi Square didapatkan ada pengaruh komunikasi perawat dan pasien dengan insiden keselamatan pasien (Siti Nur Qomariah dan Uyan Ari Lidiyah, 2016).

Komunikasi merupakan penentu keberhasilan proses keperawatan sehingga mengurangi kesalahan yang dapat mengakibatkan insiden keselamatan pasien bila dilaksanakan. Menurut Zen (2013) komunikasi sangat penting dalam proses keperawatan. Bila perawat menggunakan komunikasi yang baik dan efektif dengan melakukan pengecekan identitas pasien sebelum melakukan tindakan keperawatan akan membuat pasien percaya kepada perawat selain itu dapat menghindari insiden yang tidak diinginkan (Zen, 2013).

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Ada pengaruh antara komunikasi perawat dengan pasien terhadap risiko insiden keselamatan pasien.

Saran

1. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukkan

atau sumber informasi serta dasar pengetahuan bagi para mahasiswa khususnya di bidang keperawatan tentang keterkaitan pengaruh yang komunikasi perawat dengan pasien terhadap risiko insiden keselamatan pasien.

2. **Bagi Peneliti Selanjutnya**

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi landasan yang kuat untuk penelitian yang selanjutnya. Saran untuk peneliti selanjutnya agar meneliti faktor penyebab lainnya yang menyebabkan terjadinya risiko insiden keselamatan diruang rawat inap.

3. **Bagi Rumah Sakit**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan komunikasi perawat dengan pasien terhadap risiko insiden keselamatan pasien di Rumah Sakit.

4. **Bagi Profesi Perawat**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan acuan bagi profesi perawat agar lebih meningkatkan komunikasi antara perawat dengan pasien saat memberikan perawatan dalam mencegah insiden keselamatan pasien yang dapat terjadi akibat kesalahan dalam berkomunikasi

DAFTAR PUSTAKA

Agency for Healthcare Research and Quality. (2016). *Hospital Survey on Patient Safety Culture*.

U.S. Department of Health and Human Services.

Ismainar H, (2012). *Efektivitas Kepemimpinan dan Komunikasi Tim Keselamatan Pasien di RSI Ibnu Sina Pekanbaru Riau*. Jurnal Kesehatan Komunitas, Vol. 2, No. 1, November 2012.

Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations. (2012).

U.S Department of Health and Human Services. Oakbrook Terrace, Illinois USA.

Joint Commission on Accreditation

of Healthcare Organizations. (2016).

U.S Department of Health and Human Services. Oakbrook Terrace, Illinois USA.

Komite Keselamatan Pasien Rumah Sakit (KKPRS). (2012). *Laporan IKP Tahun 2011*.

Lombogia, A. (2016). *Hubungan Perilaku Dengan Kemampuan Perawat Dalam Melaksanakan Keselamatan Pasien (Patient Safety) Di Ruang Akut Instalasi Gawat Darurat Rsup Prof. Dr. R.*

D. Kandou Manado. Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi, ejournal keperawatan (e-Kp), Manado.

Siti Nur Qomariah dan Uyan Ari

Lidiyah (2016). *Hubungan Faktor Komunikasi Dengan Insiden Keselamatan Pasien*. Gresik : Universitas Gresik.

Zen, Pribadi. (2013). *Panduan Komunikasi Efektif untuk Bekal Keperawatan Profesional*. D-Medika. Yogyakarta.