

## Hubungan Komunikasi dengan Keselamatan Pasien pada Perawat di IGD Rumah Sakit: *Literature Review*

Siti Maulida<sup>1\*</sup>, Mukhriyah Damaiyanti<sup>2</sup>  
<sup>1,2</sup>Universitas Kalimantan Timur, Samarinda, Indonesia.  
\*Kontak Email : [sitimaulida2606@gmail.com](mailto:sitimaulida2606@gmail.com)

Diterima: 18/07/21

Revisi: 29/07/21

Diterbitkan: 29/12/21

---

### Abstrak

**Tujuan studi:** Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisa terhadap hubungan komunikasi dengan keselamatan pasien pada perawat di IGD Rumah Sakit.

**Metodologi:** Metode yang digunakan adalah *literature review*, rangkaian penelitian dengan metode pengumpulan data perpustakaan, atau penelitian (jurnal ilmiah) melalui pencarian informasi pustaka pada variabel penelitian. Penelitian ini menggunakan populasi data yaitu daftar jurnal atau artikel penelitian dalam kurun tahun 2016-2021 sebanyak 15 jurnal yang terdiri dari 10 jurnal internasional dan 5 jurnal nasional.

**Hasil:** Hasil dari analisis 15 jurnal yang telah dilakukan, 10 jurnal menunjukkan adanya hubungan komunikasi dan keselamatan pasien pada perawat di IGD Rumah Sakit.

**Manfaat:** Manfaat penelitian sebagai pengembangan pengetahuan untuk menambah wawasan dan informasi dibidang keperawatan secara inti tentang komunikasi dengan keselamatan pasien pada perawat di IGD rumah sakit serta menjadibahkan evaluasi bagi perawat, sehingga dapat terus meningkatkan penerapan keselamatan pasien.

### Abstract

**Purpose of study:** The purpose of study to analyze corellation between communication and patient safety for nurses in hospital emergency room.

**Methodology:** The research method used is a literature review, Research methods using literature review research, a series of studies related to library data collection methods, or research (scientific journals) through the search for library information on research variables. This study uses population data in the form of a list of journals / research articles in the period 2016-2021 as many as 15 journals consisting of 10 international journals and 5 national journals.

**Results:** The results of the analysis of 15 journals that have been carried out, 10 journals show a correlation between communication and patient safety for nurses in the hospital emergency room.

**Applications:** The benefits of research as knowledge development to add insight and information in the field of nursing at the core about communication with patient safety to nurses in the hospital emergency room as well as being an evaluation material for nurses, so that they can continue to improve the application of patient safety.

---

**Kata Kunci:** IGD, Keselamatan Pasien, Komunikasi,

## 1. PENDAHULUAN

Keselamatan pasien adalah suatu sistem yang membuat asuhan pasien lebih aman, meliputi asesmen risiko, identifikasi dan pengelolaan risiko pasien, pelaporan dan analisis insiden, kemampuan belajar dari insiden dan tindak lanjutnya, serta implementasi solusi untuk meminimalkan timbulnya risiko dan mencegah terjadinya cedera. (Permenkes RI, 2017)

Keselamatan pasien merupakan masalah prioritas di antara semua penyedia layanan kesehatan. Teori *Reason* menyebutkan kesalahan yang membahayakan keselamatan pasien terjadi karena adanya kombinasi dari kesalahan aktif dan kesalahan laten. Kesalahan aktif merupakan tindakan tidak aman yang dilakukan pada saat melakukan perawatan kepada pasien secara langsung dan kesalahan laten adalah kesalahan yang bisa atau sedang terjadi pada sistem, organisasi, manajemen, pelatihan dan sarana prasarana yang menyebabkan staf rumah sakit yang berhubungan langsung dengan pasien melakukan kesalahan. (Källberg, 2015)

Hasil laporan insiden keselamatan pasien (IKP) di Negara Inggris yang dilaporkan pada *National Reporting and Learning System (NRLS)* tahun 2015 bahwa dalam enam bulan terakhir terdapat 825.416 insiden yang dilaporkan. Laporan meningkat 6% dari insiden kejadian ditahun sebelumnya. Dari laporan tersebut, ada 0,22% insiden yang menyebabkan kematian

(NHS England, 2015). Pada tahun 2017 *National Patient Safety Agency* melaporkan angka kejadian IKP di Inggris pada tahun 2016 meningkat sebanyak 1.879.822 insiden. Sedangkan data untuk Indonesia dalam rentang waktu 2006-2011, Komite Keselamatan Pasien Rumah Sakit (KKPRS) melaporkan ada 877 insiden keselamatan pasien. (NHS England, 2015)

Berdasarkan Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien di Indonesia dari beberapa provinsi tercatat bahwa provinsi DKI Jakarta berada di urutan tertinggi, yaitu 37,9% lebih besar di bandingkan dengan delapan provinsi lainnya seperti (Jawa Tengah 15,9%, D.I. Yogyakarta 13,8%, Jawa Timur 11,7%, Sumatera Selatan 6,9%, Jawa Barat 2,8%, Bali 1,4%, Aceh 10,7%, dan Sulawesi Selatan 0,7%). Pada bidang spesialisasi penyakit, bahwa paling banyak ditemukan kesalahan terjadi pada unit penyakit dalam, bedah dan anak sebesar 56,7%. Jumlah tersebut lebih besar dibandingkan unit kerja lain (KKPRS, 2016). Sedangkan jika dilihat dari tipe kejadian insiden, ditemukan bahwa Kejadian Nyaris Cedera (KNC) memiliki persentase 47,6%; lebih banyak dibandingkan Kejadian Tidak Diharapkan (KTD) yaitu sebesar 46,2%.

Di Indonesia, catatan pelaporan insiden keselamatan pasien yang dilaporkan oleh rumah sakit belum di kembangkan secara menyeluruh oleh setiap rumah sakit sehingga untuk mendapatkan catatan pelaporan insiden keselamatan pasien masih sangat terbatas. Di Kalimantan Timur juga tidak didapatkan angka insiden keselamatan pasien secara keseluruhan dari rumah sakit yang ada, namun pada RSUD Inche Adoel Moeis Samarinda angka insiden keselamatan pasien pada tahun 2016 yaitu terdapat 82 kasus (Zulkani, 2018). Pada penelitian yang dilakukan oleh dr.Hilda, dkk (2018) menyebutkan bahwa berdasarkan data yang diperoleh dari Komite Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien (KPMK) RSUD A.Wahab Sjahranie Samarinda, pada tahun 2017 didapatkan 2.267 insiden keselamatan pasien. Pada triwulan I sebanyak 737 insiden, triwulan II sejumlah 590 insiden, triwulan III sejumlah 671 insiden dan 273 insiden pada triwulan ke IV dengan jenis insiden yang terjadi adalah Kejadian Nyaris Cedera (KNC) 88,04%, Kejadian Potensial Cedera (KPC) 7,76%, Kejadian Tidak Diharapkan (KTD) 2,77% dan Kejadian Tidak Cedera (KTC) sebanyak 1,94%.

Pelayanan keselamatan pasien merupakan salah satu komponen pelayanan rumah sakit dan dapat di temukan di Instalasi Gawat Darurat (IGD). Fungsi IGD adalah menyelenggarakan pelayanan asuhan medis dan melaksanakan asuhan keperawatan serta pelayanan pembedahan darurat bagi pasien yang datang dengan gawat darurat medis. IGD merupakan *high clinical risks areas*, oleh karena itu pelayanan di IGD harus dikelola sebaik mungkin sehingga pasien mendapatkan perawatan yang baik dan aman, upaya yang dilakukan salah satunya dengan menerapkan *patient safety* yang baik di IGD. Jumlah kesalahan di negara Swedia yang terjadi di IGD berdasarkan penelitian-penelitian internasional melaporkan jumlah kesalahan berada pada 18 per 100 (18%) pasien sedangkan penelitian lain melaporkan 22 per 1000 (2,2%) pasien. Lebih lanjut, sebuah penelitian melaporkan bahwa 24 dari 399 (6%) pasien terlibat dimana 17 dapat dicegah. Jenis kesalahan umum yang dilaporkan dari studi internasional di IGD adalah kegagalan komunikasi dapat berupa, kesenjangan informasi, yang merupakan informasi penting pasien yang tidak disampaikan antara dokter atau antara pemberi perawatan. Kegagalan komunikasi di IGD disebabkan oleh beban komunikasi di IGD dianggap tinggi (Källberg, 2015).

Menurut Rivai, F, dkk (2016) dalam penelitiannya menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan keselamatan pasien diantaranya adalah komunikasi, kerja sama tim dan supervisi. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Rivai, F, dkk (2016) diperoleh adanya hubungan yang signifikan antara faktor-faktor tersebut dengan implementasi keselamatan pasien. Selain itu dalam jurnal penelitian yang dilakukan oleh Sukei (2015) pada penelitiannya mengindikasikan bahwa pengetahuan memiliki pengaruh yang positif dalam implementasi keselamatan pasien. Semakin tinggi pengetahuan maka kinerja implementasi keselamatan pasien juga meningkat. Sukei (2015) menyebutkan pengetahuan dan keterampilan yang baik dibutuhkan seorang perawat agar mampu berinteraksi dan berkomunikasi dengan baik antara perawat dan pasien sehingga perawat dapat melaksanakan tanggung jawab yang diemban dengan baik.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Izumi, dkk (2017) yang menyatakan bahwa peningkatan pengetahuan dan *skill* komunikasi mempengaruhi penerapan keselamatan pasien. Berdasarkan hasil penelitian internasional Izumi, dkk (2017) menyatakan bahwa adanya hubungan antara komunikasi dan keselamatan pasien. Penelitian Izumi, dkk (2017) melakukan program pelatihan keterampilan berkomunikasi berdasarkan teori yang di laksanakan di rumah sakit universitas. Hasilnya keselamatan pasien meningkat, pada peningkatan keterampilan komunikasi yang lebih tinggi dibandingkan dengan kelompok yang tidak ditingkatkan.

Dalam hal ini faktor kontributor yang mempengaruhi implementasi keselamatan pasien lainnya adalah komunikasi, dimana komunikasi verbal dan tertulis yaitu komunikasi antar perawat, perawat dengan dokter, perawat dengan profesi lainnya dan perawat dengan pasien. Komunikasi yang efektif, tepat waktu, akurat, lengkap, jelas dan mudah dipahami oleh penerima dapat mengurangi kesalahan saat perawatan dan meningkatkan keselamatan pasien. Komunikasi juga diperlukan perawat dalam melakukan tindakan keperawatan maupun dalam melakukan tindakan timbang terima. Penelitian Qomariah dan Uyan (2015) didapatkan hasil bahwa Komunikasi yang kurang antar perawat dapat menimbulkan Insiden Keselamatan Pasien yaitu sebanyak 13%. Insiden Keselamatan Pasien paling banyak terjadi pada saat timbang terima hal ini dikarenakan komunikasi verbal maupun tertulis perawat yang kurang pada saat pelaksanaan timbang terima.

Hal ini sesuai dengan tujuh standar keselamatan pasien rumah sakit salah satunya adalah komunikasi yang merupakan kunci bagi staf rumah sakit untuk mencapai keselamatan pasien (Kemenkes RI, 2017). Untuk itu peneliti ingin mengetahui hubungan komunikasi dengan keselamatan pasien pada perawat di IGD rumah sakit

## 2. METODOLOGI

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah *literature review*. *Literature review* merupakan ikhtisar komprehensif tentang penelitian yang sudah dilakukan mengenai topik yang spesifik untuk menunjukkan kepada pembaca apa yang sudah diketahui tentang topik tersebut dan apa yang belum diketahui, untuk mencari rasional dari penelitian yang sudah dilakukan atau untuk ide penelitian selanjutnya (Denney & Tewksbury, 2013).

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang diperoleh bukan dari pengamatan secara langsung. Tetapi dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu. Sumber data sekunder yang didapat berupa artikel atau jurnal yang relevan dengan topik. Sumber dalam melakukan tinjauan ini meliputi studi pencarian menggunakan *database* melalui *Google Scholar*, *Science Direct*, *Pubmed* sehingga di peroleh 15 jurnal yang terdiri dari 10 jurnal internasional dan 5 jurnal nasional. Kriteria inklusi dari penelitian ini yaitu rentang waktu publikasi jurnal adalah 5 tahun (2016-2021), jurnal internasional (bahasa Inggris) dan jurnal nasional (bahasa Indonesia), jenis jurnal *Fulltext* dan orisinal dengan tema jurnal Hubungan Komunikasi Perawat Dengan Keselamatan Pasien Di IGD Dan Rumah Sakit.

## 3. HASIL & PEMBAHASAN

### 3.1 Hasil

#### a. Gambaran Komunikasi

Dari 15 jurnal diperoleh 10 artikel menunjukkan pelaksanaan komunikasi yang masih kurang baik, penelitian yang dilakukan Olinio L, et al (2019) diperoleh persentase sebanyak 26,1% komunikasi di IGD berjalan kurang baik, Hendrickson, et al (2020) 30% komunikasi di kategorikan kurang, Granel, et al (2020) 46,5% (n=49) komunikasi berjalan kurang baik sejalan dengan penelitian yang dilakukan Alzahrani, et al (2019), Parizad, et al (2017), Pedersen, et al (2018), Redley B, et al (2017), Rigobello, et al (2017) di IGD diperoleh hasil bahwa komunikasi di IGD tergolong kurang baik. Alzahrani, et al (2019), dari hasil wawancara yang dilakukan dengan 10 perawat yaitu dokter jarang melakukan komunikasi dengan perawat terkait prosedur diagnostik pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Haryono & Dwi, (2020) yang dilakukan di ruang rawat inap bahwa komunikasi yang dilakukan belum optimal ditandai dengan komunikasi tertulis yang belum sesuai standar dengan persentase 60,6% sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Ulva, Fadilla (2020) di ruang rawat inap diperoleh komunikasi efektif belum berjalan secara penuh dibuktikan dari hasil observasi yakni belum tersedianya lembar konfirmasi untuk pencatatan pada proses serah terima. Sedangkan 4 jurnal lainnya menunjukkan komunikasi yang baik. D.T O'Connor, (2020), Pangh, et al (2019) pada penelitian yang dilakukan di IGD dari hasil penelitiannya didapatkan keterampilan komunikasi perawat yang baik di IGD (p 0,001). Penelitian yang dilakukan oleh Rivai, F, dkk (2016) menggambarkan komunikasi di ruang rawat inap berada pada tingkat yang baik dengan persentase 66,2 % (n 51) dari 74 responden sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Triwibowo, dkk (2016) komunikasi di ruang rawat inap di kategorikan baik dengan persentase 51,6% (n=32).

#### b. Gambaran Keselamatan Pasien

Alzahrani, et al (2019), Parizad, et al (2017), Rigobello, et al (2017), Hendrickson, et al (2020), Pedersen, et al (2018) hasil penelitian menunjukkan keselamatan pasien di IGD di kategorikan kurang baik di antara unit pelayanan lainnya yang ada di rumah sakit. Sedangkan Granel, et al (2020) hasil penelitiannya diperoleh tingkat keselamatan pasien di IGD yang lebih buruk dari unit lainnya. Alzahrani, et al (2019), dalam penelitiannya yang dilakukan di IGD dari hasil wawancara yang dilakukan terhadap 10 peserta bahwa peserta melaporkan adanya masalah keselamatan pasien seperti kesalahan pemberian obat. Rigobello, et al (2017) menjelaskan bahwa secara khusus, insiden tidak selalu dilaporkan oleh staf perawat di IGD yang menunjukkan kurangnya keselamatan yang positif. Sedangkan Parizad et al (2017) dari hasil penelitiannya yaitu di Unit Gawat Darurat, staf memiliki rutinitas mereka sendiri dan bekerja secara mandiri. Meskipun mereka bekerja sebagai tim, mereka terkadang tidak menunjukkan dukungan dan rasa saling menghormati yang memicu kurangnya keselamatan pasien di IGD. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh D.T O'Connor, (2020) di IGD bahwa 95% (n=18) tidak ditemukan kesalahan yang membahayakan keselamatan pasien pada proses serah terima pasien. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Triwibowo, dkk (2016), diperoleh keselamatan pasien di ruang rawat inap di kategorikan baik 51,6 % didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Rivai, F, dkk (2016) bahwa implementasi keselamatan pasien di ruang rawat inap juga di kategorikan baik dengan persentase 54,7 %

#### c. Analisis Hubungan Komunikasi dengan Keselamatan Pasien

Pada tabel di atas berdasarkan 15 jurnal yang di analisis diperoleh 10 artikel menunjukkan adanya hubungan komunikasi dengan keselamatan pasien di IGD rumah sakit dan 5 artikel lainnya menunjukkan adanya hubungan komunikasi dengan keselamatan pasien di ruang rawat inap rumah sakit. Alzahrani, et al (2019), Redley B, (2017), Pedersen, et al (2018), Parizad, et al (2017), dan Granel, et al (2020), DT O'Connor, et al (2020) hasil penelitian menyebutkan bahwa komunikasi yang buruk berdampak terhadap keselamatan pasien di IGD serta komunikasi yang efektif berdampak positif terhadap keselamatan pasien di IGD. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Ulva, Fadilla (2017), Haryono, M.H, dkk, (2020),

Nainggolan, (2021) diperoleh hasil adanya hubungan komunikasi dengan keselamatan pasien di rumah sakit yang ditandai dengan penggunaan komunikasi efektif menggunakan metode SBAR. Penelitian yang dilakukan oleh Rigobello, *et al* (2017), Pangh, *et al* (2019), Hendrickson, *et al* (2020), Olino, *et al* (2019) dimana didapatkan hasil komunikasi dengan keselamatan pasien di IGD secara statistik signifikan ( $P < 0,001$ ). Selanjutnya Penelitian yang dilakukan oleh Triwibowo, *dkk* (2016) dari hasil uji *Chi Square* terdapat hubungan yang signifikan antara pelaksanaan komunikasi *handover* dengan *patient safety* di rumah sakit (*p-value* 0,04) sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rivai, F, *dkk* (2016) diperoleh nilai  $p = 0,004$  yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi dengan implementasi keselamatan pasien di rumah sakit.

### 3.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelusuran melalui 3 *database* elektronik yaitu *ScienceDirect*, *Pubmed* dan *Google Scholar* dengan *keyword* yang sesuai dengan variabel penelitian. Peneliti menemukan 791 jurnal. Dari jurnal yang telah ditemukan peneliti melakukan seleksi berdasarkan tahun publikasi jurnal sehingga mendapatkan 380 jurnal. Selanjutnya jurnal tersebut di saring berdasarkan kriteria inklusi yang sudah ditetapkan oleh peneliti antara lain bahasa, subjek, jenis jurnal dan tema isi jurnal sehingga didapatkan 110. Setelah itu, peneliti menyeleksi jurnal secara menyeluruh sehingga mendapatkan 22 jurnal. Setelah menemukan jurnal kemudian di seleksi dan jurnal yang mirip dihapus selanjutnya jurnal disaring kembali dan dipilih yang paling relevan dengan judul penelitian sehingga mendapatkan 15 jurnal.

Berdasarkan 15 artikel yang di analisis, 4 artikel penelitian yang di lakukan oleh Alzahrani, *et al* (2019), DT O'Connor, *et al* (2020) dan Rigobello, *et al* (2017), Pangh, *et al* (2019) mengungkapkan bahwa kegagalan komunikasi di IGD sering terjadi dan berdampak pada keamanan perawatan pasien di IGD. Ada beberapa hal yang mempengaruhi komunikasi di IGD yang mengakibatkan terjadinya kegagalan komunikasi, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Pedersen, *et al* (2018), Parizad, *et al* (2017), Rigobello, *et al* (2017) yaitu kegagalan komunikasi yang terjadi di IGD di akibatkan oleh beban kerja berlebihan, yang mempengaruhi tingkat konsentrasi dan pemrosesan informasi serta pengambilan keputusan yang berkontribusi terhadap kejadian yang merugikan. Komunikasi kurang positif terjadi pada komunikasi perawat dengan dokter. Dokter jarang menjelaskan prosedur diagnostik pasien kepada perawat selain itu kurangnya kolaborasi antara staff dan departemen yang memicu perasaan negatif dan konflik yang berulang. Pola komunikasi yang cenderung satu arah diikuti dengan sikap yang arogan antara profesional kesehatan juga memicu pelayanan yang tidak aman kepada pasien. Redley B, (2017). Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alfarizi, (2019) yang melakukan penelitian terhadap komunikasi efektif interprofesi terhadap kualitas pelayanan diperoleh hasil bahwa kolaborasi tim sangat erat hubungannya dengan kemampuan komunikasi dan terhadap kondisi pasien.

Penelitian yang dilakukan Al-Kalaldehy M, *et al* (2020) dari hasil penelitiannya didapatkan bahwa kegagalan komunikasi yang terjadi di IGD dipengaruhi oleh kondisi lingkungan kerja di ruangan tersebut. Dari hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti, kondisi lingkungan kerja di IGD memiliki kepadatan yang berlebihan, pengambilan keputusan yang harus dilakukan dengan cepat dan tepat dimana pasien datang dengan kondisi gawat darurat dan membutuhkan pertolongan segera untuk mencegah terjadinya cedera dan kejadian tidak diharapkan. Penelitian yang dilakukan oleh Granel, *et al* (2020) menunjukkan tingkat keselamatan pasien di UGD yang lebih buruk daripada unit pelayanan lainnya disebabkan karena komunikasi yang kurang baik. Tujuan eksplisit dari layanan IGD adalah mempromosikan keselamatan pasien yang di tandai dengan komunikasi efektif dan kerja tim di lingkungan instalasi gawat darurat sehingga perawat yang merupakan bagian dari pemberi perawatan yang ada di ruang IGD harus dibekali dengan keterampilan dan kemampuan untuk meminimalkan risiko terjadinya kejadian tidak di harapkan pada saat pemberian intervensi kepada pasien di antaranya keterampilan komunikasi adalah salah satu yang paling penting.

Proses perawatan pasien di IGD yang juga memiliki risiko tinggi dalam keselamatan pasien yaitu pada saat proses timbang terima atau *handover*. Ketidaklengkapan data saat pelaksanaan *handover* dapat menyebabkan kerugian, diantaranya adanya kesalahan pengobatan, perawatan yang tidak tepat, atau keterlambatan pengobatan pasien. (DT O'Connor, *et al*, 2020) Penelitian yang dilakukan oleh Haryono, M.H, *dkk*, (2020) dari hasil penelitiannya ditemukan perawat jarang melakukan komunikasi tentang perawatan pasien pada saat transfer pasien dan memiliki risiko terhadap keselamatan pasien.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Qomariyah dan Uyan, (2015) yaitu komunikasi yang kurang antar perawat dapat menimbulkan insiden keselamatan pasien yaitu sebanyak 13% dan paling banyak terjadi ketika proses timbang terima hal ini dikarenakan komunikasi *verbal* maupun tertulis perawat yang kurang pada saat pelaksanaan timbang terima. Penelitian yang dilakukan oleh Hendrickson, *et al* (2020), Redley B, *et al* (2017), M.H Haryono, *dkk* (2020), Triwibowo, *dkk* (2016) menunjukkan adanya hubungan komunikasi pada saat *handover* dengan *Patient Safety*. Hasil analisis yang dilakukan peneliti hal tersebut di sebabkan oleh komunikasi efektif yang terintegrasi dengan keselamatan pasien dalam *handover* dan secara menyeluruh pada perawat akan meningkatkan efektifitas dan koordinasi dalam mengkomunikasikan informasi penting sehingga meningkatkan kesinambungan pelayanan untuk mendukung implementasi *patient safety*.

Kerangka komunikasi efektif yaitu komunikasi menggunakan metode SBAR (*Situation, Background, Assessment, and Recommendation*), metode ini menjamin ketepatan transfer informasi secara efektif, efisien, dan akurat. SBAR direkomendasikan pada semua pelayanan kesehatan. Nainggolan, (2021), Ulva, Fadilla (2017), Olino, (2019) dalam hasil penelitiannya mengungkapkan komunikasi yang efektif menggunakan metode SBAR meningkatkan keselamatan pasien

dan menjamin perawatan yang berkualitas. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Rokhmah, (2017), Müller, (2018) mengungkapkan komunikasi dengan metode SBAR adalah salah satu upaya dalam meningkatkan keselamatan pasien.

Hasil analisis dari jurnal yang dilakukan oleh peneliti, proses komunikasi yang terjadi di rumah sakit dapat dilakukan secara elektronik, lisan, atau tertulis. Komunikasi yang paling mudah mengalami kesalahan adalah perintah diberikan secara lisan dan yang diberikan melalui telepon. Proses Komunikasi efektif dengan teknik SBAR yang mudah dipahami oleh resipien/penerima akan mengurangi kesalahan, dan menghasilkan peningkatan keselamatan pasien sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rivai, F, dkk (2016) juga memaparkan dari hasil penelitian ditemukan komunikasi yang baik menunjukkan implementasi keselamatan pasien yang baik.

Berdasarkan 15 artikel yang di analisis 10 diantaranya menunjukkan adanya hubungan komunikasi dengan keselamatan pasien di IGD, dan 5 jurnal lainnya menunjukkan adanya hubungan komunikasi dengan keselamatan pasien di ruang rawat inap rumah sakit. Dalam hal ini membuktikan pentingnya menerapkan komunikasi yang efektif untuk mendukung peningkatan keselamatan pasien di seluruh unit perawatan pasien yang ada. Khususnya di unit gawat darurat yang juga merupakan bagian dari unit pelayanan yang ada di rumah sakit. Peningkatan komunikasi yang efektif merupakan *skill* yang harus di miliki oleh staff tenaga kesehatan yang berkerja di IGD untuk menjamin pelaksanaan keselamatan pasien yang baik sejalan dengan (Permenkes RI No.169/MenKes/PER/VIII/2011) yaitu standar keselamatan pasien dan sasaran keselamatan pasien salah satu poinnya adalah peningkatan komunikasi yang efektif dan komunikasi merupakan kunci bagi staf untuk mencapai keselamatan pasien

#### 4. KESIMPULAN

Hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti dari 15 jurnal diperoleh kesimpulan sebagai berikut: Mayoritas dari 15 artikel, 8 diantaranya diperoleh komunikasi kurang baik yang terjadi di IGD terutama pada proses serah terima pasien 8 artikel penelitian yang dilakukan di IGD diperoleh tingkat keselamatan pasien yang kurang baik daripada unit lainnya adanya hubungan yang bermakna antara komunikasi dengan keselamatan pasien di IGD rumah sakit

#### REFERENSI

- (KPPRS), K. K. P. R. S. 2016. Pedoman Pelaporan IKP, Kementrian Kesehatan/Menkes/Per/VIII/2011 tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit. Jakarta
- Alfarizi, M. (2019). Komunikasi Efektif Interprofesi Kesehatan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. ETTISAL : Journal of Communication, 4(2), 151. <https://doi.org/10.21111/ejoc.v4i2.3568>
- Al-Kalalkeh, M., Amro, N., Qtait, M., & Alwawi, A. (2020). Barriers to effective nurse-patient communication in the emergency department. Emergency Nurse, 28(3), 29–35. <https://doi.org/10.7748/en.2020.e1969>
- Alzahrani, N., Jones, R., & Abdel-Latif, M. E. (2019). Attitudes of Doctors and Nurses toward Patient Safety within Emergency Departments of a Saudi Arabian Hospital: A Qualitative Study. Healthcare (Basel, Switzerland), 7(1). <https://doi.org/10.3390/healthcare7010044>
- Bagnasco, A., Costa, A., Catania, G., Zanini, M., Ghirotto, L., Timmins, F., & Sasso, L. (2019). Improving the quality of communication during handover in a Paediatric Emergency Department: A qualitative pilot study. Journal of Preventive Medicine and Hygiene, 60(3), E219–E225. <https://doi.org/10.15167/2421-4248/jpmh2019.60.3.1042>
- Cecep Triwibowo, Sulhah Yuliawati, & Nur Amri Husna. (2016). HandOver Sebagai Upaya Peningkatan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit. Jurnal Keperawatan Soedirman, 11(2), 76–80. Retrieved from <http://www.jks.fikes.unsoed.ac.id/index.php/jks/article/view/646/431>
- Denney, A. S., & Tewksbury, R. (2013). How To Write a Literature Review. Journal
- Departemen Kesehatan RI. 2008. Komisi Keselamatan Pasien rumah Sakit, Panduan Nasional Keselamatan Pasien Rumah Sakit (Patient Safety). Jakarta: Departemen Kesehatan RI;
- Depkes RI. (2011). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. No. 1691 /Menkes/Per/VIII/2011 tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit. Jakarta

- dr. Hilda, M.Kes, H. Supriadi B, S.Kp., M.Kep, Hj. Noorhidayah, SE., M. K. (2018). Pengaruh Budaya Keselamatan pasien Terhadap Insiden Keselamatan Pasien Di Rsud A. W. Sjahanie Samarinda. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Poltekkes Kemenkes Kalimantan Timur.
- Fatimah, F. S., & Rosa, E. M. (2016). Efektivitas Pelatihan Patient Safety; Komunikasi S-BAR pada Perawat dalam Menurunkan Kesalahan Pemberian Obat Injeksi di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II. *Jurnal Ners Dan Kebidanan Indonesia*, 2(1), 32. [https://doi.org/10.21927/jnki.2014.2\(1\).32-41](https://doi.org/10.21927/jnki.2014.2(1).32-41)
- Granel, N., Manresa-Domínguez, J. M., Watson, C. E., Gómez-Ibáñez, R., & Bernabeu-Tamayo, M. D. (2020). Nurses' perceptions of patient safety culture: A mixed-methods study. *BMC Health Services Research*, 20(1), 1–9. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05441-w>
- Haryono, M. H., & Ernawati, D. (2020). EVALUASI PELAKSANAAN KOMUNIKASI EFEKTIF “STATUS PRESENT” PADA HANDOVER EMERGENCY DI RSU HAJI SURABAYA. *Jurnal Ilmiah Keperawatan (Scientific Journal of Nursing)*, 6(1).
- Hendrickson, M. A., Schempf, E. N., Furnival, R. A., Marmet, J., Lunos, S. A., & Jacob, A. K. (2019). The Admission Conference Call: A Novel Approach to Optimizing Pediatric Emergency Department to Admitting Floor Communication. *Joint Commission Journal on Quality and Patient Safety*, 45(6), 431–439. <https://doi.org/10.1016/j.jcjq.2019.02.008>
- Izumi, S., Furusawa, Y., Bansho, M., & Tonomura, I. (2017). Identification of communication skills that improve patient safety culture: analysis of a communication skills training program for university hospital staff. *Japanese Journal of Comprehensive Rehabilitation Science*, 8, 88–97. <https://doi.org/10.11336/jjcrs.8.88>
- Källberg, A.-S. (2015). Patient Safety in the Emergency Department – Errors, Interruptions and Staff Experience.
- Kemendes RI. Pedoman Nasional Keselamatan Pasien Rumah Sakit (Patient Safety). Edisi III. Jakarta. 2015
- Kemendes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2017.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan menteri Kesehatan Republik Indonesia No 1691/MENKES/PER/VIII/2011. Jakarta.2011.
- Muhammad Zulkani. (2017). Analisis Penerapan Keselamatan Pasien Dalam Insiden KTD Dan KNC Di Instalasi Laboratorium RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda Tahun 2017. Universitas Hasanuddin.
- Müller, M., Jürgens, J., Redaelli, M., Klingberg, K., Hautz, W. E., & Stock, S. (2018). Impact of the communication and patient hand-off tool SBAR on patient safety: a systematic review. *BMJ Open*, 8(8), e022202. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2018-022202>
- Nainggolan, Sabrina Sutrisari. (2021). Penerapan Komunikasi Sbar (Situation, Background, Assesment, Recomendation) Oleh Perawat Di Rumah Sakit Pusri Palembang, 4, 167–176.
- NHS England. (2015). Patient Safety Incident Reporting Continues To Improve. England: NHS England
- O'Connor, D. T., Rawson, H., & Redley, B. (2020). Nurse-to-nurse communication about multidisciplinary care delivered in the emergency department: An observation study of nurse-to-nurse handover to transfer patient care to general medical wards. *Australasian Emergency Care*, 23(1), 37–46. <https://doi.org/10.1016/j.aucec.2019.12.004>
- Olino, L., Gonçalves, A. de C., Strada, J. K. R., Vieira, L. B., Machado, M.

- L. P., Molina, K. L., & Cogo, A. L. P. (2019). Effective communication for patient safety: transfer note and Modified Early Warning Score. *Revista Gaucha de Enfermagem*, 40(spe), e20180341. <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2019.20180341>
- Panduan Nasional Keselamatan Pasien Rumah Sakit (Patient Safety).  
Jakarta: Departemen Kesehatan RI;
- Pangh, B., Jouybari, L., Vakili, M. A., Sanagoo, A., & Torik, A. (2019). The Effect of Reflection on Nurse-Patient Communication Skills in Emergency Medical Centers. *Journal of Caring Sciences*, 8(2), 75–81. <https://doi.org/10.15171/jcs.2019.011>
- Parizad, N., Hassankhmuani, H., Rahmani, A., Mohammadi, E., Lopez, V., & Cleary, M. (2018). Nurses' experiences of unprofessional behaviors in the emergency department: A qualitative study. *Nursing and Health Sciences*, 20(1), 54–59. <https://doi.org/10.1111/nhs.12386>
- Pedersen, A. H. M., Rasmussen, K., Grytnes, R., & Nielsen, K. J. (2018). Collaboration and patient safety at an emergency department – a qualitative case study. *Journal of Health Organization and Management*, 32(1), 25–38. <https://doi.org/10.1108/JHOM-09-2016-0174>
- PERSI KARS, KKP-RS. (2008). Membangun budaya keselamatan pasien rumah, Lokakarya program KP-RS.
- Qomariah, S. N., & Lidiyah, U. A. (2015). Hubungan Faktor Komunikasi Dengan Insiden Keselamatan Pasien. *Journals of Ners Community*, 6(2), 166–174.  
terhadap Implementasi Patient safety di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Soedirman*, 11(1), 44. <https://doi.org/10.20884/1.jks.2016.11.1.637>
- Rigobello, M. C. G., Carvalho, R. E. F. L. de, Guerreiro, J. M., Motta, A. P. G., Atila, E., & Gimenes, F. R. E. (2017). The perception of the patient safety climate by professionals of the emergency department. *International Emergency Nursing*, 33, 1–6. <https://doi.org/10.1016/j.ienj.2017.03.003>
- Rivai, F. (2016). Faktor Yang Berhubungan Dengan Implementasi Keselamatan Pasien Di RSUD Ajjappanngge Soppeng Tahun 2015. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 5(4), 152–157.
- Rokhmah, N. A., & Anggorowati, A. (2017). Komunikasi Efektif Dalam Praktek Kolaborasi Interprofesi Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Journal of Health Studies*, 1(2), 65–71. <https://doi.org/10.31101/jhes.186>
- Sukesi, I., Setyawati, S., Ahsan, (2015). Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Kinerja Perawat Melaksanakan Keselamatan Pasien. *Jurnal Keperawatan Brawijaya Vol 6 Nomor 1*.
- Ulva, F. (2017). Gambaran Komunikasi Efektif Dalam Penerapan Keselamatan Pasien (Studi Kasus Rumah Sakit X Di Kota Padang), 95–102.
- World Health Organization*. (2015). Panduan Kurikulum Keselamatan Pasien, 272. Retrieved from [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/44641/26/9789241501958\\_ind.pdf?ua=1](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/44641/26/9789241501958_ind.pdf?ua=1)