

Komunikasi Efektif dengan Menggunakan Teknik S.B.A.R pada Staf dan Karyawan RS Mata Pekanbaru Eye Center

Muhammad Hanif Ahda, Nurul Mustaqimma, Suci Shinta Lestari, Muhammad David, Muhammad Arif, Riski Alwi

Universitas Abdurrahman Walid

E-mail: Nurul.mustaqimma@univrab.ac.id

Abstrak

RS Mata Pekanbaru Eye Center merupakan rumah sakit khusus mata yang berlokasi di Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru. RS MATA Pekanbaru Eye Center hadir sebagai rumah sakit khusus mata. Dengan fasilitas yang lengkap, peralatan canggih dan staf yang profesional, RS Pekanbaru Eye Center mampu memberikan pelayanan yang maksimal dan terbaik sehingga tercipta kenyamanan dalam setiap pelayanan kepada pasien dan keluarga. Untuk menciptakan standar pelayanan serta peningkatan mutu pada rumah sakit, pemerintah melakukan asesmen terhadap rumah sakit secara berkala dengan melaksanakan akreditasi. Salah satu syarat akreditasi tersebut adalah terpenuhinya pelatihan komunikasi efektif kepada seluruh karyawan dan staf rumah sakit tersebut. Oleh karena itu kegiatan pengabdian ini dilaksanakan di RS Pekanbaru Eye Center untuk membantu dan mensupport akreditasi yang akan dilaksanakan bulan desember tahun ini, dan juga melatih Komunikasi efektif karyawan dan staff RS Pekanbaru Eye Center dengan metode SBAR untuk memberikan solusi menghindari kesalahan dalam komunikasi.

Kata Kunci: Komunikasi, Efektif, SBAR

Abstract

Pekanbaru Eye Center Eye Hospital is a special eye hospital located in Marpoyan Damai, Pekanbaru City. EYE Hospital Pekanbaru Eye Center is present as a special eye hospital. With complete facilities, sophisticated equipment and professional staff, Pekanbaru Eye Center Hospital is able to provide maximum and best service so as to create comfort in every service to patients and families. To create service standards and improve quality in hospitals, the government conducts periodic assessments of hospitals by carrying out accreditation. One of the accreditation requirements is the fulfillment of effective communication training to all employees and staff of the hospital. Therefore, this service activity was carried out at the Pekanbaru Eye Center Hospital to assist and support the accreditation which will be held in December this year, and also to train the employees and staff of the Pekanbaru Eye Center Hospital in effective communication with the SBAR method to provide solutions to avoid errors in communication.

Keywords: Communication, Effective, SBAR

Pendahuluan

Komunikasi yang baik antara tim kesehatan merupakan salah satu komponen paling penting guna membangun pelayanan kesehatan optimal. Komunikasi yang efektif mampu meminimalisir dan mencegah terjadinya kesalahan dalam penanganan pasien, mempermudah diagnosa dan menggambarkan satu kesatuan hubungan yang terkoordinasi dengan baik antara tim kesehatan dalam menghadapi pasien (Fitria, 2013).

Komunikasi antara tim kesehatan dan dokter menjadi elemen paling sentral dalam kolaborasi praktik pelayanan kesehatan. Komunikasi yang terjalin baik antara tim kesehatan juga mampu menciptakan kerjasama yang baik sehingga meminimalisir hambatan-hambatan yang timbul dalam rangka memberikan perawatan kepada pasien (Supingatno, 2015).

Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center adalah rumah sakit khusus mata yang berdiri pada tahun 2012 dengan fasilitas yang lengkap, peralatan canggih, didukung oleh tim dokter spesialis mata yang handal dan berpengalaman, serta tim medis dan staf profesional yang mampu memberikan pelayanan yang maksimal dan terbaik sehingga tercipta kenyamanan dalam setiap pelayanan kepada pasien dan keluarga.

Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center dikelola oleh tujuh *owner*, dan 78 orang karyawan, dan memiliki ahli manajemen, spesialis mata untuk memberikan layanan kesehatan berstandar internasional. Juga dilengkapi dengan ruang tunggu, kreatometri dan biometri. Pemeriksaan pasien dilakukan di *ophthalmic room* dengan peralatan terlengkap dan teknologi terkini. Selain itu dilengkapi dengan *operating theater* yang terdiri dari tiga kamar bedah satu ruangan ODC (*one day care*) dan satu ruangan pemulihan pasca operasi, sebagai pusat pelayanan mata Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center juga berfungsi sebagai *one stop shopping* mata berupa apotik menyediakan lengkap obat-obat yang dibutuhkan, untuk keperluan mata dan lainnya.

Dalam upaya peningkatan mutu pelayanan Rumah Sakit kepada masyarakat, pemerintah melakukan survei secara berkala minimal 3 (tiga) tahun sekali yang dilaksanakan oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) kepada seluruh rumah sakit di Indonesia dengan mewajibkan pelaksanaan akreditasi dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran sejauh mana pemenuhan standar yang telah ditetapkan oleh rumah sakit tersebut, sehingga mutu pelayanan rumah sakit dapat dipertanggungjawabkan. Akreditasi sangat bermanfaat baik bagi rumah sakit itu sendiri, masyarakat maupun pemilik rumah sakit.

Adapun standar nasional akreditasi rumah sakit terdiri dari 16 bab yang salah satunya adalah Manajemen Komunikasi dan Edukasi (MKE). Gambaran umum manajemen komunikasi dan edukasi (MKE) yaitu memberikan asuhan pasien merupakan upaya yang kompleks dan sangat tergantung pada komunikasi dari informasi. Komunikasi tersebut adalah kepada dan dengan komunitas, pasien dan keluarganya,

serta antar staf klinis terutama profesional pemberi asuhan (PPA). Kegagalan dalam berkomunikasi merupakan salah satu akar masalah yang paling sering menyebabkan insiden keselamatan pasien.

Komunikasi dapat efektif apabila pesan diterima dan dimengerti sebagaimana dimaksud oleh pengirim pesan/komunikator, pesan ditindaklanjuti dengan sebuah perbuatan oleh penerima pesan/komunikasikan, dan tidak ada hambatan untuk hal itu. Komunikasi efektif sebagai dasar untuk memberikan edukasi kepada pasien dan keluarga agar mereka memahami kondisi kesehatannya sehingga pasien berpartisipasi lebih baik dalam asuhan yang diberikan dan mendapat informasi dalam mengambil keputusan tentang asuhannya. Edukasi kepada pasien dan keluarga diberikan oleh staf klinis terutama PPA yang sudah terlatih (dokter, perawat, nutrisionis, apoteker dll). Mengingat banyak profesi yang terlibat dalam edukasi pasien dan keluarganya, maka perlu koordinasi kegiatan dan fokus pada kebutuhan edukasi pasien (Kementrian kesehatan RI : p.322).

Agar dapat berkomunikasi efektif, seseorang dituntut tidak hanya memahami prosesnya, tetapi juga mampu menerapkan pengetahuan secara kreatif. Menurut Kincaid dan Schramm (1977: 2), kemampuan untuk berkomunikasi efektif bukan bawaan melainkan dapat dipelajari. Komunikasi efektif adalah komunikasi dalam mana makna yang distimulasikan serupa atau sama dengan yang dimaksud komunikator. Pendeknya komunikasi efektif adalah makna bersama. (Ganiem, 2018, p. 29). Ucapan adalah sarana penting untuk menilai seseorang secara keseluruhan. Melalui ucapan, kita memperoleh kesan baik dari lawan bicara, dapat menunjukkan sisi menarik diri kita kepada lawan bicara dan dapat mengetahui apakah seseorang itu logis atau tidak hanya dengan berbicara sebentar dengannya. (Hyang, 2018, p. 7).

Tujuan komunikasi efektif adalah memberi kemudahan dalam memahami pesan yang disampaikan antara pemberi dan penerima sehingga bahasa lebih jelas, lengkap, pengiriman dan umpan balik seimbang dan melatih penggunaan bahasa nonverbal secara baik. (Uripni, 2003, p. 41) Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam komunikasi verbal efektif adalah jelas dan ringkas, perbendaharaan kata, arti denotative dan konotatif, intonasi kecepatan bicara, dan humor. Sedangkan pada komunikasi nonverbal yang diperhatikan adalah penampilan fisik, sikap tubuh dan cara berjalan, ekspresi wajah dan sentuhan (Uripni, 2003, p. 46).

Salah satu upaya manajemen Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center untuk mendapatkan edukasi kepada seluruh karyawan dan stafnya tersebut, dibutuhkan pelatihan komunikasi efektif, dimana materi yang digunakan dalam konteks ini adalah komunikasi efektif dengan Teknik SBAR (*Situation Background Assessment Recommendation*) Teknik SBAR ini sendiri merupakan model atau teknik komunikasi yang dapat membantu cara berkomunikasi pihak rumah sakit kepada pasien dengan

mengorganisasi cara berfikir, mengorganisasi informasi dan mengelola pesan sehingga pesan dapat disampaikan dengan mudah kepada komunikannya.

Metode SBAR sama dengan SOAP yaitu *Situation, Background, Assesment, Recommendation*. Komunikasi efektif SBAR dapat diterapkan oleh semua tenaga kesehatan, diharapkan semua tenaga kesehatan maka dokumentasi tidak terpecah sendiri-sendiri. Diharapkan dokumentasi catatan perkembangan pasien terintegrasi dengan baik, sehingga tenaga kesehatan lain dapat mengetahui perkembangan pasien. (Muhdar dkk, 2021, p. 34).

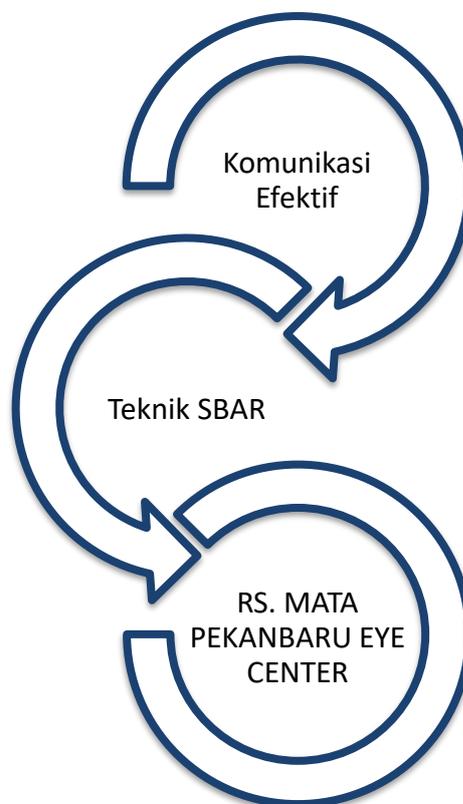
Teknik SBAR (*Situation-Background-Assessment-Recommendation*), berlaku untuk semua petugas saat melakukan pelaporan atau serah terima tugas. Teknik SBAR ini dilakukan pada komunikasi antar perawat dan konsulen, dokter jaga dan konsulen. (Hadi, 2016, p.16) Setiap rumah sakit wajib mengupayakan pemenuhan sasaran keselamatan pasien (Permenkes, 2011). Sasaran keselamatan pasien meliputi tercapainya hal-hal sebagai berikut, ketepatan identifikasi pasien, peningkatan komunikasi yang efektif, peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai, kepastian tepat-lokasi, tepat-prosedur, tepat-pasien operasi, pengurangan resiko infeksi terkait pelayanan kesehatan dan pengurangan resiko pasien jatuh (Hadi, 2016, p.5).

Teknik SBAR menyediakan kerangka kerja untuk komunikasi antara anggota tim perawatan kesehatan mengenai kondisi pasien. SBAR adalah alat yang mudah diingat untuk dapat menciptakan mekanismen yang berguna untuk dapat menciptakan mekanisme yang berguna untuk membignkai percakapan apapun, terutama tindakan kritis, yang memerlukan perhatian dan tindakan segera dari dokter. Ini memungkinkan cara cara yang mudah dan terfokus untuk menetapkan kriteria/harapan antara anggota tim mengenai apa yang akan dikomunikasikan dan bagaimana, yang penting untuk transfer informasi dan kerja sama tim yang kohesif. Tidak hanya memfasilitasi adanya keakraban dan bagaimana tim berkomunikasi, namun struktur SBAR membantu mengembangkan keterampilan berpikir kritis yang sesuai dengan yang diinginkan (Ariani, 2018, p. 147).

Berdasarkan hal tersebut, tim pengabdian melakukan koordinasi dengan pihak manajemen Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center untuk membahas hal-hal apa saja yang dapat dikembangkan oleh tim pengabdian pada kegiatan pemberian pelatihan untuk staff dan karyawan Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center. Adapun tujuan dari kegiatan pelaksanaan ini adalah untuk memberikan pelatihan dengan tema “komunikasi efektif dengan Teknik SBAR” dan menghasilkan perubahan sikap peserta pelatihan dalam proses komunikasi.

Metode

Manfaat dari kegiatan pengabdian saat ini adalah membantu pihak rumah sakit dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta terjalinnya kerjasama yang nantinya akan dikembangkan kedalam kegiatan yang lain yakni sosialisasi, penyuluhan, serta bakti sosial. Adapun sasaran dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah staff dan seluruh karyawan Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center yang terletak di Jl. Soekarno - Hatta, Delima, Kec. Tampan, Kota Pekanbaru, Riau.



Gambar 1. Langkah-Langkah Pelatihan (Sumber: Olahan Penulis)

Strategi yang digunakan meliputi Langkah-langkah kegiatan pelatihan yang dilakukan oleh tim pengabdian ini adalah sebagai berikut. Pertama, terlebih dahulu tim menjalin kerjasama dan komunikasi dengan pihak rumah sakit. Kedua, kedua pihak berdiskusi tentang topik pengabdian yang kiranya diperlukan oleh staff dan karyawan. Setelah ada kesepakatan tim dan rumah sakit mulai menjadwalkan pelaksanaan kegiatan. Materi yang akan disampaikan kepada audiens telah disusun sedemikian rupa dikemas secara menarik agar audiens dapat menerima informasi dengan mudah. Materi pelatihan yang diberikan meliputi pengertian komunikasi efektif, tujuan, kebijakan, dan materi pokok adalah komunikasi dengan menggunakan teknik SBAR. Langkah melakukan SBAR

(*Situation, Background, Assesment, Recommendation*) ini kemudian dikonfirmasi ulang.

Tidak hanya proses penyampaian informasi yang tim pengabdian secara menarik, disini kami juga melakukan sesi *role-play* dan diskusi tanya jawab. Peserta diwajibkan untuk mempraktekkan atau mencoba *role-play* sesuai materi yang telah diberikan. Setelah mengikuti *role-play* ini seluruh peserta mendiskusikan umpan balik dari pembicara dan juga peserta lainnya. dari rangkaian proses ini diharapkan seluruh materi yang diberikan lebih mudah dapat diingat karena telah dipraktekkan bersama dalam forum ini.

Hal yang tak kalah penting dalam seluruh rangkaian kegiatan pengabdian ini adalah evaluasi kegiatan. Setelah kegiatan berakhir tim pengabdian mencoba membagikan angket terkait kefahaman peserta atas materi yang diberikan. Evaluasi setelah adanya adanya pelatihan pada tingkat perilaku dalam pekerjaan sangat penting. Evaluasi pelatihan bertujuan untuk melihat sejauh mana kemajuan peserta dalam menerima materi pelatihan yang sudah diberikan dibandingkan dengan sebelum dilaksanakannya pelatihan tersebut.

Hasil dan Pembahasan

Komunikasi sangat penting untuk efisiensi kerja dan untuk koordinasi antara pelaksana, tim dan manajer. Komunikasi dalam organisasi biasanya digambarkan sebagai satu arah (misalnya dalam intruksi tertulis) atau dua arah (percakapan misalnya dengan telepon), perbedaan utama antara satu dan komunikasi dua arah adalah bahwa dua arah memberikan umpan balik yang memungkinkan pengirim dan penerima untuk memastikan bahwa arti dalam informasi tersebut dapat dipahami. Masalah komunikasi dapat dikategorikan sebagai kegagalan sistem, pesan dan penerimaan, dapat menyebabkan kesalahan yang dapat terjadi sebagai individu gagal untuk menerima atau untuk menyampaikan informasi atau berkomunikasi (CAA 2006). Kegagalan komunikasi merupakan penyebab utama membahayakan pasien. Analisis peristiwa 2.455 kejadian sentinel dilaporkan ke badan akreditasi di Amerika Serikat (JCAHO) mengungkapkan bahwa penyebab utama kejadian sentinel tersebut 70% adalah kegagalan komunikasi. Beberapa masalah utama berkaitan dengan shift atau hand offer pasien, kualitas informasi yang dicatat di dokumen pasien, catatan kasus dan insiden laporan, efek status staf junior. (Hadi, 2016, p.7)

Elemen peningkatan komunikasi yang efektif menurut Permenkes (2011) sebagai berikut ; (a) Perintah lengkap secara lisan dan melalui telepon atau hasil pemeriksaan dituliskan secara lengkap oleh penerima perintah, (b) Perintah lengkap lisan dan telepon atau hasil pemeriksaan dibacakan kembali secara lengkap oleh penerima perintah, (c) Perintah atau hasil pemeriksaan dikonfirmasi oleh pemberi perintah atau yang menyampaikan hasil pemeriksaan, dan (d) Kebijakan dan prosedur mengarahkan

pelaksanaan verifikasi keakuratan komunikasi lisan atau melalui telepon secara konsisten. (Hadi, 2016, p. 5)

Komunikasi SBAR merupakan cara untuk mengatasi Faktor penyebab IKP (Insiden keselamatan pasien) menurut (Cahyono dalam Fatimah & rosa. 2014). Kegagalan komunikasi, berdampak terhadap komunikasi tidak efektif yang dilakukan perawat sehingga 80% menyebabkan kejadian malpraktek, meningkatkan biaya operasional, biaya perawatan penyembuhan dan menghambat proses pemberian asuhan keperawatan. Komunikasi efektif dalam praktik keperawatan profesional merupakan unsur utama bagi perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan dalam mencapai hasil yang optimal. Salah satu kegiatan keperawatan yang memerlukan komunikasi efektif adalah saat serah terima tugas (*handover*) dan komunikasi lewat telepon (Hilda, Noorhidayah & Arsyawina, 2017:p.09-17).

SBAR memberikan kesempatan untuk diskusi antara anggota tim kesehatan atau tim kesehatan lainnya. Adapun keuntungan dari penggunaan metode SBAR adalah, Kekuatan perawat berkomunikasi secara efektif, Dokter percaya pada analisa perawat karena menunjukkan perawat paham akan kondisi pasien dan memperbaiki komunikasi sama dengan memperbaiki keamanan pasien (Muhdar dkk, 2021,p. 35)

Metode SBAR sama dengan SOAP yaitu *Situation, Background, Assesment, Recommendation*. Komunikasi efektif SBAR dapat diterapkan oleh semua tenaga kesehatan, diharapkan semua tenaga kesehatan maka dokumentasi tidak terpecah sendiri-sendiri. Diharapkan dokumentasi catatan perkembangan pasien terintegrasi dengan baik, sehingga tenaga kesehatan lain dapat mengetahui perkembangan pasien. (Muhdar dkk, 2021, p. 34)

Penyelenggaraan kegiatan ini adalah salah satu wujud nyata dalam pengembangan kompetensi tenaga medis pelayanan terhadap pasien di Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center dan berdampak positif pada peningkatan kualitas dan citra layanan kesehatan kepada masyarakat. Harapan dengan adanya pelatihan ini dapat memberikan bekal keterampilan baru mengenai komunikasi efektif di Rumah Sakit dan dapat implementasikan dalam rangka mendukung pelaksanaan tugas dalam melayani pasien di Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan melaksanakan pelatihan komunikasi efektif dengan Teknik SBAR bagi dokter, perawat, staff, dan seluruh karyawan Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center ini pada hari kamis, 8 Juli 2021 yang dimulai pada pukul 09.00 WIB sampai dengan pukul 11.00 WIB dan dihadiri oleh 25 peserta yang Sebagian besar adalah perawat.

Setelah dilaksanakannya pemberian materi, dari umpan balik terhadap pelatihan tersebut didapatkan respon positif secara umum. Pelatihan ini dinilai sangat bermamfaat untuk diaplikasikan di dalam pekerjaannya, mudah di pahami, karena metode pemberian materi diiringi dengan penggunaan metode *role-play*, dimana peserta mendapat kesempatan untuk mempraktekkan Teknik SBAR tersebut dalam *role-play*. Serta diskusi membahas kasus-kasus yang pernah terjadi.



Gambar 2. Pemberian materi kepada staf dan karyawan Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center (Sumber : Dokumentasi Kegiatan)



Gambar 3. Metode *Role Play* yang sedang dilakukan oleh peserta (Sumber : Dokumentasi Kegiatan)



Gambar 4. Bersama dengan staf dan karyawan
Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center (Sumber : Dokumentasi Kegiatan)

Simpulan

Setelah kegiatan pengabdian ini terlaksana tim pengabdian melakukan analisis dari testimoni yang telah diisi oleh peserta yaitu staf dan karyawan Rumah sakit mata pekanbaru eye center. Kegiatan yang dikemas semenarik mungkin membuat materi yang disampaikan juga mudah diterima langsung oleh para peserta. Hasil quiz *role play* yang dilakukan dalam proses kegiatan ini juga membuat kami tim pengabdian yakin bahwa terjadi peningkatan pengetahuan dan kepercayaan diri dalam berkomunikasi dengan menggunakan teknik SBAR.

Pelatihan Komunikasi Efektif dengan Teknik SBAR yang dilaksanakan di Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center telah mampu meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan kepercayaan diri tenaga kesehatan di RS untuk menggunakan struktur komunikasi SBAR yang ditunjukkan oleh peningkatan nilai postes dibandingkan pretes, hasil evaluasi diri peserta mengenai kemampuannya menggunakan SBAR dan hasil evaluasi terhadap pelatihan. Namun demikian agar SBAR diterapkan dalam tugas pelayanan pasien, pelatihan ini perlu ditindak lanjuti oleh pihak RS dengan menetapkan kebijakan yang mendukung penerapan SBAR oleh dokter dan tenaga kesehatan Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center.

Referensi

- Ariani, Tutu April. (2018). Komunikasi Perawatan. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang
- Fitria, C. (2013). Efektivitas pelatihan komunikasi SBAR dalam meningkatkan motivasi dan psikomotor perawat ruang medikal bedah Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. Yogyakarta: Program Magister Manajemen Rumah Sakit. 2011
- Ganiem, Leila Mona. (2018). *Komunikasi Kedokteran Konteks Teoritis dan Praktis*. Jakarta: Prenadamedia Group
- Hadi, Irwan. (2016). Manajemen Keselamatan Pasien. Yogyakarta: Deepublik
- Hilda, Nurhidayah & Arsyawina. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerapan Komunikasi Efektif oleh Perawat di Ruangan Rawat Inap. Mahakam Nursing Journal. Vol2. No1. 2017
- Hyang, Oh Su. (2018). *The Secret Habits to Master Your Art of Speaking*. Jakarta: Bhuana Ilmu Populer
- Kemntrian Kesehatan RI (2020). Instrumen Survei Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit 1.1. Kemntrian Kesehatan RI. 2020
- Muhdar dkk, (2021). Manajemen Patient Safety. Jakarta: Tahta Media Group
- Supinganto, Agus, Misroh M, Suharmanto, (2015) Identifikasi Komunikasi Efektif SBAR (Situation, Background, Assesment, Recommendation). Stikes Yars Mataram
- Uripni, Christina Lia. Sujianto, Untung & Indrawati, Tatik. (2003). *Komunikasi Kebidanan*. Jakarta: Buku Kedokteran EDG