

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PRASYARAT GELAR MAGISTER.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI TESIS.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	ix
EXCECUTIVE SUMMARY.....	x
RINGKASAN PENELITIAN.....	xii
ABSTRACT.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
DAFTAR SINGKATAN	xxiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1 Tujuan Umum.....	5
1.3.2 Tujuan Khusus.....	5
1.4 Manfaat Penelitan.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Konsep Komunikasi.....	7
2.1.1 Konsep Dasar Komunikasi.....	7
2.1.2 Tujuan dan Fungsi Komunikasi.....	8
2.1.3 Ruang Lingkup Komunikasi.....	9
2.1.4 Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi.....	11
2.2 Komunikasi Efektif.....	14
2.2.1 Konsep Komunikasi Efektif.....	15
2.2.2 Hambatan dalam Berkomunikasi.....	16
2.2.3 Dampak Salah dalam Berkomunikasi.....	17
2.3 Komunikasi Efektif dalam Pelayanan Rumah Sakit.....	17
2.3.1 Komunikasi dalam Akreditasi Rumah Sakit (SNARS)..	18
2.3.2 Komunikasi dalam Asuhan Keperawatan.....	28
2.3.3 Komunikasi Efektif <i>Situation, Background, Assesment,</i> <i>Recommendation</i> (SBAR).....	32

	2.3.4 Manfaat Penggunaan Metode <i>Situation, Background, Assesment, Recommendation</i> (SBAR).....	35
2.4	Konsep Instrumen.....	38
	2.4.1 Definisi Instrumen.....	38
	2.4.2 Prinsip Instrumen.....	38
	2.4.3 Langkah Penyusunan dan Pengembangan Instrumen.....	40
	2.4.4 Jenis-Jenis Instrumen.....	40
2.5	Konsep <i>Focus Group Discussion</i> (FGD).....	43
	2.5.1 Definisi <i>Focus Group Discussion</i> (FGD).....	43
	2.5.2 Alasan Menggunakan <i>Focus Group Discussion</i> (FGD).....	43
	2.5.3 Tahapan <i>Focus Group Discussion</i> (FGD).....	44
2.6	Keaslian Penelitian.....	45
BAB 3	KERANGKA KONSEPTUAL.....	54
	3.1 Kerangka Konseptual.....	54
BAB 4	METODE PENELITIAN.....	56
4.1	Penelitian Tahap 1.....	56
	4.1.1 Desain Penelitian.....	56
	4.1.2 Populasi dan Sampel.....	56
	4.1.3 Variabel dan Definisi Operasional.....	58
	4.1.4 Instumen Penelitian.....	63
	4.1.5 Analisis Data.....	66
4.2	Penelitian Tahap 2.....	68
	4.2.1 Desain Penelitian.....	68
	4.2.2 Populasi dan Sampel.....	69
	4.2.3 Variabel dan Definisi Operasional.....	70
	4.2.4 Instumen Penelitian.....	72
	4.2.5 Analisi Data Tahap 2.....	74
4.3	Kerangka Operasional.....	75
4.4	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	76
4.5	Prosedur Pengambilan dan Pengumpulan Data.....	76
4.6	<i>Ethical Clearance</i>	79
	4.6.1 <i>Respect for Human</i>	79
	4.6.2 <i>Beneficience and Maleficience</i>	80
	4.6.3 <i>Otonomy and Freedom</i>	80
	4.6.4 <i>Veracity and Fidelity</i>	80
	4.6.5 <i>Anonimity and Confidentiality</i>	81
	4.6.6 <i>Justice</i>	82
BAB 5	HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN.....	83
5.1	Gambaran Lokasi Penelitian.....	83
5.2	Hasil dan Analisis Peneltian Tahap 1.....	85
	5.2.1 Hasil Evaluasi Pelaksanaan Status <i>Present</i> di IGD RSU Haji Surabaya.....	85
	5.2.2 Perumusan Isu Strategis untuk Bahan FGD.....	90
	5.2.3 Hasil Pengembangan Komunikasi Efektif SBAR di IGD RSU Haji Surabaya melalui FGD 1.....	92

5.2.4	Hasil Diskusi Pakar Pengembangan Komunikasi Efektif SBAR pada <i>Handover Emergency</i>	98
5.2.5	Hasil Penyusunan Standar Komunikasi Efektif SBAR pada <i>Handover Emergency</i>	101
5.2.6	Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Pengembangan Instrumen Komunikasi Efektif SBAR pada <i>Handover Emergency</i> di IGD RSU Haji Surabaya.....	105
5.3	Hasil dan Analisis Penelitian Tahap 2.....	109
5.3.1	Hasil Sosialisasi dan Uji Coba Pelaksanaan Instrumen Komunikasi Efektif SBAR pada <i>Handover Emergency</i> di IGD RSU Haji Surabaya.....	109
5.3.2	Hasil Evaluasi Penilaian Kemampuan dan Pendapat Perawat tentang Instrumen Komunikasi Efektif SBAR pada <i>Handover Emergency</i> di IGD RSU Haji Surabaya.....	111
5.3.3	Rekomendasi Instrumen Instrumen Komunikasi Efektif SBAR pada <i>Handover Emergency</i> di IGD RSU Haji Surabaya.....	116
5.3.4	Pengembangan Instrumen Komunikasi Efektif SBAR pada <i>Handover Emergency</i> di IGD RSU Haji Surabaya.....	118
BAB 6	PEMBAHASAN.....	122
6.1	Evaluasi Instrumen Komunikasi Efektif SBAR pada <i>Handover Emergency</i> di IGD RSU Haji Surabaya.....	122
6.2	Pengembangan Instrumen Komunikasi Efektif SBAR pada <i>Handover Emergency</i> di IGD RSU Haji Surabaya melalui FGD.....	126
6.3	Validitas dan Reabilitas Pengembangan Instrumen Komunikasi Efektif SBAR pada <i>Handover Emergency</i> di IGD RSU Haji Surabaya.....	129
6.4	Kemampuan dan Pendapat Perawat tentang Instrumen Komunikasi Efektif SBAR pada <i>Handover Emergency</i> di IGD RSU Haji Surabaya.....	131
6.5	Temuan Penelitian.....	135
6.6	Keterbatasan Penelitian.....	137
BAB 7	KESIMPULAN DAN SARAN.....	138
7.1	Kesimpulan.....	138
7.2	Saran.....	139
	DAFTAR PUSTAKA.....	140

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Hasil eveluasi angka kepatuhan kelengkapan pengisian form <i>handover</i> antar perawat bulan April 2018 di RSUD Haji Surabaya.....	3
Tabel 2.1	Keaslian Penelitian.....	45
Tabel 4.1	Variabel penelitian pengembangan instrumen komunikasi efektif SBAR pada <i>handover emergency</i> pasien IGD	59
Tabel 4.2	Definisi operasional pengembangan instrumen komunikasi efektif SBAR pada <i>handover emergency</i>	60
Tabel 4.4	Variabel penelitian pengembangan instrumen komunikasi efektif SBAR pada <i>handover emergency</i> pasien IGD.....	70
Tabel 4.5	Definisi operasional pengembangan instrumen komunikasi efektif SBAR pada <i>handover emergency</i>	71
Tabel 5.1	Hasil evaluasi komunikasi efektif status present yang digunakan di RSUD Haji Surabaya.....	86
Tabel 5.2	Hasil observasi instrumen komunikasi efektif SBAR pada <i>handover emergency</i> pasien IGD.....	88
Tabel 5.3	Tabel perumusan isu strategis.....	90
Tabel 5.4	Tabel distribusi frekuensi FGD kelompok 1 (Jajaran Manajemen).....	93
Tabel 5.5	Tabel distribusi frekuensi FGD kelompok 2 (Ketua tim dan Perawat Pelaksana).....	93
Tabel 5.6	Hasil FGD tentang komunikasi efektif SBAR pada <i>handover emergency</i> oleh partisipan di RSUD Haji Surabaya.....	94
Tabel 5.7	Hasil diskusi pakar tentang pengembangan instrumen komunikasi efektif SBAR pada <i>handover emergency</i> pasien IGD RSUD Haji Surabaya.....	99
Tabel 5.8	Tabel petunjuk pengisian lembar <i>handover emergency</i>	102
Tabel 5.9	Tabel hasil uji validitas variabel <i>situation</i>	106
Tabel 5.10	Tabel hasil uji validitas variabel <i>background</i>	107
Tabel 5.11	Tabel hasil uji validitas variabel <i>assesment</i>	107
Tabel 5.12	Tabel hasil uji validitas variabel <i>Recommendation</i>	108
Tabel 5.13	Tabel reabilitas isntrumen komunikasi efektif SBAR.....	108
Tabel 5.14	Karakteristik responden penelitian tahap 2 pengembangan instrumen komunikasi efektif SBAR pada <i>handover emergency</i> IGD.....	111
Tabel 5.15	Evaluasi kemampuan dn pendapat perawat dalam pengembangan instrumen komunikasi efektif SBAR pada <i>handover emergency</i> pasien IGD.....	113
Tabel 5.16	Mutu isntrumen menurut <i>user view</i>	113
Tabel 5.17	Hasil Pengisian lembar komunikasi efektif SBAR pada <i>handover emergency</i> terhadap ketepatan identifikasi pasien IGD.....	114

Tabel 5.18	Hasil FGD tahap 2 tentang evaluasi komunikasi efektif SBAR pada <i>handover emergency</i> terhadap ketepatan identifikasi pasien IGD.....	117
Tabel 5.19	Temuan penelitian pengembangan instrumen komunikasi efektif SBAR pada <i>handover emergency</i> terhadap ketepatan identifikasi pasien IGD.....	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Kerangka konsep pengembangan instrumen komunikasi efektif SBAR pada <i>handover emergency</i> pasien IGD RSU Haji Surabaya	54
Gambar 4.1	Kerangka operasional penelitian.....	75
Gambar 5.1	Instrumen Komunikasi Efektif SBAR pada <i>Handover Emergency</i>	101

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Surat Keterangan Data Awal Penelitian.....	143
Lampiran 2	Lembar Surat Keterangan Penelitian.....	144
Lampiran 3	Lembar Uji Laik Etik.....	145
Lampiran 4	Lembar Surat Penelitian dari RSUD Haji Surabaya.....	146
Lampiran 5	Form Status <i>Present</i> RSUD Haji Surabaya.....	147
Lampiran 6	Pernyataan Persetujuan Ikut Penelitian.....	148
Lampiran 7	Pernyataan Keikutsertaan dalam Penelitian.....	152
Lampiran 8	Pengumpulan Data Demografis.....	153
Lampiran 9	Tabulasi Data Demografi Partisipan FGD 1.....	155
Lampiran 10	Berita Acara Diskusi Pakar.....	156
Lampiran 11	Tabulasi Data Demografi Partisipan FGD 2.....	161
Lampiran 12	Kuesioner Pendapat Perawat tentang Pengembangan Komunikasi Efektif SBAR pada <i>Handover Emergency</i>	162
Lampiran 13	Satuan Acara Kegiatan (SAK) Kegiatan Sosialisasi.....	164

DAFTAR SINGKATAN

AP	: Assesmen Pasien
FGD	: <i>Focus Group Discussion</i>
DRM	: Dokumen Rekam Medik
EP	: Elemen Penilaian
HIS	: <i>Health Information System</i>
ICU	: <i>Intensive Care Unit</i>
IGD	: Instalasi Gawat Darurat
KNC	: Kejadian Nyaris Cedera
KTD	: Kejadian Tidak Diharapkan
LASA	: <i>Look Alike Sound Alike</i>
MIRM	: Manajemen Informasi Rumah Sakit
MKE	: Manajemen Komunikasi Edukasi
PPA	: Profesional Pemberi Asuhan
RSU	: Rumah Sakit Umum
SBAR	: <i>Situation, Background, Assesment, Recommendation</i>
SKP	: Sasaran Keselamatan Pasien
TKRS	: Tata Kelola Rumah Sakit
SNARS	: Standar Akreditasi Rumah Sakit