



Persepsi Perawat Terhadap Komunikasi SBAR Saat Bedside Handover pada Salah Satu Ruang Rawat Inap Rumah Sakit di Banda Aceh

Nurullah Fatwana¹, Putri Mayasari², Mayanti Mahdarsari³

Universitas Syiah Kuala Banda Aceh^{1,2,3}

e-mail : nurullahfatwana28@gmail.com

Abstract

Effective communication is one of the 2nd International Patient Safety Goals (IPSG) indicators. One of the effective communication methods in bedside handover is SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation). SBAR communication during bedside handover is important to implement because it can prevent errors in patient handling and can describe a well-coordinated unitary relationship from the entire health team. This case study aims to observe the application of SBAR communication by nurses during bedside handovers in the ENT/eye/skin and genital inpatient room at RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh. The collection of this case study was carried out using the SBAR communication questionnaire on 15 nurses as respondents who were taken based on accidental sampling. The results of this case study found that 11 nurses (73.3%) were in the good category and 4 nurses were in the unfavorable category (26.7%) at each stage of SBAR communication including situation (53.3%), background (86.7%), assessment (66.7%), and recommendation (93.3%) stages. It is suggested that SBAR communication can be used optimally in the nursing process and to improve patient safety.

Keywords: *Effective Communication, SBAR, Bedside Handover.*

Abstrak

Komunikasi efektif merupakan salah satu indikator *International Patient Safety Goals* (IPSG) yang ke-2. Salah satu metode komunikasi efektif dalam *bedside handover* adalah SBAR (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*). Komunikasi SBAR pada saat *bedside handover* penting untuk diterapkan karena dapat mencegah terjadinya kesalahan dalam penanganan pasien dan dapat menggambarkan kesatuan hubungan yang terkoordinasi dengan baik dari seluruh tim kesehatan. Studi kasus ini bertujuan untuk mengobservasi penerapan komunikasi SBAR perawat pada saat *bedside handover* di ruang rawat inap THT/mata/kulit and kelamin RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh. Pengumpulan studi kasus ini dilakukan menggunakan kuisioner komunikasi SBAR pada 15 orang perawat sebagai responden yang diambil berdasarkan *accidental sampling*. Hasil studi kasus ini didapatkan bahwa perawat berada pada kategori baik 11 orang (73,3%) dan perawat pada kategori kurang baik ada 4 orang (26,7%) pada setiap tahapan komunikasi SBAR meliputi tahap *situation* (53,3%), *background* (86,7%), *assesment* (66,7%), dan *recommendation* (93,3%). Disarankan komunikasi SBAR dapat digunakan secara optimal dalam proses keperawatan dan untuk meningkatkan keselamatan pasien.

Kata Kunci : *Komunikasi Efektif, SBAR, Bedside Handover.*

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan keperawatan adalah indikator yang utama bagi kualitas pelayanan kesehatan dan juga menjadi salah satu faktor penentu bagi citra institusi dalam pelayanan kesehatan di mata masyarakat (Nursalam, 2018). Mutu pelayanan keperawatan berhubungan dengan keselamatan pasien, dimana dapat mempengaruhi perilaku seseorang dalam melakukan tindakan, termasuk didalamnya pelaksanaan perawat dalam melakukan keselamatan pasien (*pasien safety*) (Rezkiki and Utami, 2017). Sasaran keselamatan pasien meliputi : 1) ketetapan identifikasi pasien; 2) peningkatan komunikasi efektif; 3) peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai; 4) kepastian tepat-lokasi, tepat-prosedur, tepat-pasien operasi; 5) pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan; dan 6) pengurangan risiko pasien jatuh (Peraturan Menteri Kesehatan RI, 2011).

Komunikasi efektif adalah suatu komunikasi yang tepat waktu, akurat, lengkap, jelas dan juga dapat dipahami oleh residen/penerima pesan yang akan mengurangi potensi akan terjadinya kesalahan serta meningkatkan keselamatan pasien. Komunikasi dapat dilakukan secara lisan, tertulis dan juga elektronik (Direktorat Jenderal RI, 2022). Kerangka komunikasi efektif yang dapat digunakan dirumah sakit adalah komunikasi SBAR (*Situation, Background, Assasment, Recommendation*). SBAR adalah metode terstruktur untuk dapat mengkomunikasikan suatu informasi yang penting yang membutuhkan perhatian segera dan juga tindakan untuk berkontribusi terhadap eskalasi yang efektif dan meningkatkan keselamatan pasien.

Handover menjadi salah satu kegiatan utama perawat selama pasien dirawat di rumah sakit. Kegiatan *handover* sebagai wadah bagi perawat untuk menyerahkan tugas serta tanggung jawabnya merawat pasien kepada perawat shift berikutnya. *Handover* yang efektif akan mendukung kebersinambungan pengobatan maupun perawatan pasien. Perawat sebagai bagian dari pemberi pelayanan melakukan kegiatan ini tiga kali dalam sehari, oleh sebab itu penting untuk diketahui agar kualitas pelayanan pasien tercapai (Eggins, Slade, and Geddes, 2016). *Handover* harus dilakukan seefektif mungkin dengan menjelaskan secara singkat, jelas, dan lengkap tentang tindakan mandiri perawat, tindakan kolaboratif yang sudah dan belum dilakukan serta perkembangan pasien pada saat itu. Informasi yang disampaikan harus akurat sehingga kesinambungan asuhan keperawatan dapat berjalan dengan sempurna (Nursalam, 2018).

Salah satu metode komunikasi efektif dalam *handover* adalah SBAR (*situation, background, assesment, recommendation*). SBAR merupakan kerangka acuan dalam pelaporan kondisi pasien yang memerlukan perhatian atau

tindakan segera (Nursalam, 2018). Departemen Kesehatan RI (2015) mengemukakan bahwa kegagalan dalam melakukan komunikasi pada pelaksanaan *handover* dapat menimbulkan dampak yang serius yaitu kesalahan dalam kesinambungan pelayanan keperawatan, pengobatan yang tidak tepat, kehilangan informasi, kesalahan tentang rencana keperawatan, kesalahan pada test penunjang, dan potensi kerugian bagi pasien, serta adanya ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Penelitian yang dilakukan oleh Coleman (2018) menjelaskan bahwa sebesar 37% proses *handover* tidak berhasil disebabkan oleh komunikasi yang buruk selama serah terima pasien.

World Health Organization (WHO) tahun 2013 mencatat pelaporan kasus sebanyak 25.000-30.000 terjadi kecacatan yang permanen pada pasien di Australia, 11% disebabkan karena kegagalan komunikasi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Compton et. al., (2012) menyatakan bahwa komunikasi SBAR di rumah sakit masih belum optimal, dimana dari 156 perawat yang diteliti 152 (97,4%) telah mendapatkan pengetahuan tentang komunikasi SBAR dan hanya 91 perawat (58,3%) yang menggunakan komunikasi SBAR pada saat melakukan laporan asuhan keperawatan. Dalam penelitian ini juga didapatkan bahwa 66,7% perawat tidak menerapkan SBAR sesuai SOP (Rezkiki, 2017). Berdasarkan hasil studi pendahuluan di ruang rawat inap Nabawi melalui observasi didapatkan bahwa penerapan pelaksanaan komunikasi SBAR perawat pada saat *handover* belum berjalan sesuai dengan SOP.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini akan menggunakan berbagai pendekatan dalam pengumpulan dan analisis data. Pertama-tama, untuk mengumpulkan data tentang penerapan komunikasi SBAR pada saat bedside *handover*, akan digunakan kuisisioner sebagai alat pengumpulan data. Kuisisioner dipilih karena kemampuannya untuk mengukur persepsi dan praktik perawat secara numerik dan konsisten. Alat ini akan membantu dalam mendapatkan data dari sejumlah besar responden dengan efisien. Kemudian, metode pemilihan sampel yang akan digunakan adalah *accidental sampling*, yang memungkinkan responden dipilih berdasarkan ketersediaan dan aksesibilitas mereka. Hal ini dipilih karena mempercepat proses pengumpulan data, sesuai dengan keterbatasan waktu dan sumber daya yang tersedia. Kuisisioner akan diadminister di lokasi kerja perawat di ruang rawat inap THT/mata/kulit and kelamin RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh untuk memastikan konteks yang relevan.

Kuisisioner akan mencakup serangkaian pertanyaan yang berkaitan dengan praktik komunikasi SBAR pada bedside *handover*, termasuk pemahaman konsep SBAR, penerapan elemen-elemen SBAR (Situation, Background,

Assessment, Recommendation), dan dampaknya pada mencegah kesalahan dalam penanganan pasien serta meningkatkan koordinasi tim kesehatan. Setelah pengumpulan data, analisis statistik akan dilakukan. Ini mencakup analisis deskriptif, di mana statistik deskriptif seperti mean, median, dan deviasi standar akan digunakan untuk memberikan gambaran umum tentang praktik dan persepsi perawat terkait dengan komunikasi SBAR. Selanjutnya, analisis komparatif akan dilakukan menggunakan uji statistik seperti uji t- Student atau uji Mann-Whitney untuk membandingkan skor antara kelompok perawat yang berada dalam kategori "baik" dan "kurang baik" dalam penerapan komunikasi SBAR pada setiap tahapan. Hasil analisis ini akan membantu dalam mengidentifikasi perbedaan yang signifikan antara kedua kelompok. Akhirnya, temuan dari analisis data akan diinterpretasikan dalam konteks tujuan penelitian, dengan upaya untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi hasil dan implikasinya dalam meningkatkan praktik komunikasi SBAR dalam bedside handover di RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh.

PEMBAHASAN

Tabel 1
Karakteristik Responden (15 Perawat)

| Data Demografi | f | (%) |
|----------------------------|----|------|
| Usia | | |
| 26 - 35 tahun | 11 | 73,3 |
| 36 - 45 tahun | 4 | 26,7 |
| Jenis | | |
| Kelamin | 2 | 13,3 |
| Laki-laki | 13 | 86,7 |
| Perempuan | | |
| Status Kepegawaian | | |
| Kontrak | 8 | 53,3 |
| Pegawai Negeri Sipil (PNS) | 7 | 46,7 |

| | | |
|---------------|----|------|
| Pendidikan | | |
| Terakhir | 10 | 66,7 |
| Diploma III | 5 | 33,3 |
| Ners | | |
| Lama Bekerja | | |
| 1 - 5 tahun | 8 | 53,3 |
| 6 - 10 tahun | 3 | 20,0 |
| 11 - 15 tahun | 3 | 20,0 |
| 16 - 20 tahun | 1 | 6,7 |

Sumber : Data Primer diolah, 2023

Tabel 1 menunjukkan bahwa usia perawat yang paling banyak diruang rawat inap Nabawi RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh berada pada tahap dewasa awal (26-35 tahun) 69,2% . Jenis kelamin paling banyak adalah perempuan yaitu sebanyak (11 orang) 84,6%. Untuk status kepegawaian terbanyak adalah kontrak sebanyak (7 orang) 53,8%. Untuk tingkat pendidikan terbanyak adalah Diploma III sebanyak 9 orang) 69,2%. Kemudian lama bekerja perawat paling banyak adalah (1-5 tahun) 61,5%.

Tabel 2
Karakteristik Komunikasi SBAR Pada Tahap Situation (n=15)

| Data Demografi | f | (%) |
|----------------|---|------|
| Baik | 8 | 53,3 |
| Kurang Baik | 7 | 46,7 |

Sumber : Data Primer (diolah, 2023).

Tabel 2 menunjukkan dapat diketahui bahwa persepsi komunikasi SBAR pada tahap situation di ruang rawat inap Nabawi RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh responden yang berada dalam kategori baik yaitu sebanyak 8 perawat (53,3%).

Tabel 3

**Distribusi Frekuensi Persepsi Komunikasi
SBAR pada Tahap Background (n=15)**

| Kategori | F | (%) |
|----------|----|------|
| Baik | 13 | 86,7 |
| Kurang | 2 | 13,3 |

Sumber : Data Primer (diolah, 2023)

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa persepsi komunikasi SBAR pada tahap *background* di ruang rawat inap Nabawi RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh responden yang berada dalam kategori baik yaitu sebanyak 13 perawat (86,7%).

Tabel 4

**Distribusi Frekuensi Persepsi Komunikasi
SBAR pada Tahap Assasment (n=15)**

| Kategori | F | (%) |
|----------|----|------|
| Baik | 10 | 66,7 |
| Kurang | 5 | 33,3 |

Sumber : Data Primer (diolah : 2023)

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa persepsi komunikasi SBAR pada tahap assesment di ruang rawat inap Nabawi RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh mayoritas berada dalam kategori baik yaitu sebanyak 10 perawat (66,7%).

Tabel 5

**Distribusi Frekuensi Persepsi Komunikasi
SBAR pada Tahap Recommendation (n=15)**

| Kategori | F | (%) |
|----------|----|------|
| Baik | 14 | 93,3 |
| Kurang | 1 | 6,6 |

Sumber : Data Primer (diolah : 2023)

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa persepsi komunikasi SBAR pada tahap recommendation di ruang rawat inap Nabawi RSUD dr.

Zainoel Abidin Banda Aceh mayoritas berada dalam kategori baik yaitu sebanyak 14 perawat (93,3%).

Pengkajian terkait penerapan komunikasi SBAR perawat pada saat bedside handover diruang rawat insp RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh dilakukan dengan menggunakan metode observasi yang dilakukan pada perawat pelaksana. Observasi dilaksanakan sejak tanggal 30 Maret - 03 April 2023 terdiri dari 12 pernyataan. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik accidental sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja perawat yang secara kebetulan bertemu dengan penulis digunakan sebagai sampel. Jumlah responden adalah 15 orang perawat berdinis selama penulis melakukan studi kasus. Penulis melakukan observasi terhadap komunikasi yang dilakukan oleh perawat selama bedside handover.

Bagian pertama pada lembar observasi adalah terkait dengan data demografi dan bagian kedua adalah pernyataan mengenai pelaksanaan komunikasi SBAR yang terdiri dari empat tahapan yaitu Situation terdiri dari 5 pernyataan, Background 4 pernyataan, Asessment 2 pernyataan, dan Recommendation 1 pernyataan. Komunikasi SBAR merupakan kerangka teknik komunikasi efektif yang disediakan untuk petugas kesehatan dalam menyampaikan kondisi pasien (Sutrisari, 2021).

Berdasarkan penelitian (Achrekar et al., 2016) melakukan penelitian yang melibatkan 17 perawat. Sebesar 79% perawat berpendapat bahwa metode SBAR dapat meningkatkan keselamatan pasien. Selain itu 53% perawat merasa perlu adanya keterlibatan pasien berkaitan dengan metode SBAR. Keterlibatan pasien sangat penting karena memberikan kesempatan untuk perawat mengajukan pertanyaan, mengklarifikasi, dan saling memberikan informasi. Hal ini dapat mengurangi kecemasan perawat, membuat mereka lebih puas dengan rencana perawatan, dan mengetahui hal-hal apa yang harus diperhatikan (Achrekar, 2016).

Hasil pengkajian terhadap karakteristik responden di ruang rawat inap RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh diperoleh bahwa rata-rata lama kerja perawat 1- 5 tahun sebanyak 8 orang (61,5%). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Mariani (2015) menyatakan bahwa masa kerja juga berpengaruh terhadap kemampuan perawat. Lama kerja menunjukkan pengalaman yang lebih baik, dan memiliki rasa tanggung jawab lebih besar. Kinerja yang baik tergantung pada tingkat pendidikan seseorang. Penerapan komunikasi efektif yang berbasis SBAR yang digunakan perawat saat melakukan serah terima pasien dipengaruhi oleh motivasi. Perawat dengan motivasi kerja yang kuat cenderung akan berkerja sesuai dengan Standar Prosedur

Operasional yang telah ditetapkan demi meningkatkan profesionalitas dan kualitas asuhan keperawatan yang diberikan kepada pasien (Handayani and lubis,2018).

KESIMPULAN

Dalam pengkajian terkait penerapan komunikasi SBAR pada saat bedside handover di ruang rawat inap RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh, penelitian ini menggunakan metode observasi terhadap 15 perawat berdinias selama periode penelitian. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling, di mana perawat yang secara kebetulan bertemu dengan penulis dijadikan sampel. Hasil pengkajian menunjukkan bahwa sebagian besar perawat memiliki pengalaman kerja antara 1-5 tahun, dan ini berpotensi memengaruhi penerapan komunikasi SBAR. Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa pengalaman kerja dan motivasi perawat berperan penting dalam kualitas komunikasi dan penerapan teknik seperti SBAR. Selain itu, studi lain mengindikasikan bahwa penggunaan SBAR dapat meningkatkan keselamatan pasien dan pentingnya melibatkan pasien dalam proses komunikasi.

Penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang praktik komunikasi SBAR dalam konteks RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh. Dengan mengobservasi perawat selama bedside handover, studi ini mencoba melihat sejauh mana perawat menerapkan kerangka teknik komunikasi efektif ini. Hasilnya dapat memberikan panduan yang berharga untuk meningkatkan penerapan komunikasi SBAR dan keselamatan pasien di rumah sakit ini, serta menggambarkan pentingnya faktor-faktor seperti pengalaman kerja dan motivasi dalam praktik perawat. Dengan demikian, penelitian ini memiliki implikasi yang signifikan untuk perbaikan praktik perawatan kesehatan di RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh dan dapat menjadi dasar untuk penelitian lebih lanjut dalam hal ini.

DAFTAR PUSTAKA

Achrekar, M. S., Murthy, V., Kanan, S., Shetty, R., Nair, M., and Khattry, N.(2016). Introduction of Situation, Background,Assesmen,Recommendation into NursingPractice :AProspective Study,4550.<https://doi.org/10.4103/2347-5625.178171>

Coleman, James. (2018). Dasar-Dasar Teori Sosial. Bandung: Nusa Media

Compton, et al. Implementing SBAR Across a Large Multihospital Health System

- Lloyd. (2014). Pencegahan resiko jatuh. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9).
- Mappanganro, A., Hidayat, R., and Reski, E. (2020). Faktor yang berhubungan dengan upaya pencegahan risiko jatuh oleh perawat dalam patient safety di ruang perawatan anak rumah sakit bhayangkara Makassar. *Jurnal Medika Hutama*, 1(2), 63-70.
- Mutrika, R., and Hutahaean, S. (2022). Penerapan edukasi pencegahan risiko jatuh terhadap peningkatan pengetahuan dan persepsi pasien dalam mencegah jatuh di ruang rawat inap rumah sakit x. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 7(4), 107-111.
- Noorhasanah, S., Amaliah, N., and Iswantoro. (2019). Hubungan karakteristik perawat dengan kepatuhan pemasangan tanda resiko jatuh. *Jurnal Darul Azhar*, 8(1), 100-109.
- Nugraheni, M., Widjasena, B., Kurniawan B., and Ekawati. (2017). Faktor-faktor yang berhubungan dengan pencegahan jatuh pada pasien risiko jatuh oleh perawat di ruang nusa indah rsud tugurejo semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(2), 121-130.
- Nur, H. A., Dharmana, E., and Santoso, A. (2017). Pelaksanaan asesmen risiko jatuh di rumah sakit. *Indonesian Journal of Nursing and Midwifery*, 5(2), 123- 133.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien.
- Putrina, A, Harmayetty, dan Krisnana, I. (2019). Kepatuhan Perilaku Kepatuhan Perawat Dalam Re-Assesment Pasien Risiko Jatuh Dengan Pendekatan Theory Of Planned Behavior. *Fundamental and Management Nursing Journal*, 2(2), 45-54