



SOSIALISASI PENERAPAN KOMUNIKASI SBAR PADA *HANDOVER* DI RSUD DEMANG SEPULAU RAYA

Tuti Handayani¹, Nur Hasanah², Wargiah³

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Pringsewu

Email : tutihandayani@umpri.ac.id

Abstrak : Sosialisasi Penerapan Komunikasi Sbar Pada Handover Di Rsud Demang Sepulau Raya. Komunikasi SBAR saat pelaksanaan handover masih dijumpai kurang disiplin. Komunikasi SBAR tidak dilengkapi dengan mendokumentasikan keadaan baru, namun mengikuti keadaan lama. Sistematis pelayanan ke pasien tidak berkurang, namun dalam pencatatan di SBAR kurang update jika tidak dilakukan sistematis SBAR setiap overan. Pentingnya komunikasi efektif dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan dengan SBAR (*Situation, Background, Assasment, Recommendation*), untuk meningkatkan keselamatan pasien di rumah sakit. Dampak apabila tidak di laksanakan komunikasi SBAR pada saat *handover* maka terjadi peningkatan resiko insiden keselamatan pasien, komunikasi antar perawat tidak efektif sehingga berpengaruh terhadap mutu asuhan keperawatan, selain itu peningkatan kesinambungan pelayanan dalam mendukung keselamatan pasien akan berkurang serta penurunan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit. Hasil dari dilakukannya sosialisasi yaitu terjadi peningkatan pengetahuan perawat, sebelum (*pretest*) yaitu 60% menjadi 80% setelah (*posttest*) artinya ada perbedaan pengetahuan perawat setelah dilakukan sosialisasi penerapan komunikasi SBAR pada pelaksanaan *handover*. Dengan meningkatnya pengetahuan perawat tersebut diharapkan penerapan pelaksanaan komunikasi SBAR sesuai dengan standar demi meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Kata Kunci : Komunikasi, SBAR, Handover

Pendahuluan

Penerapan sasaran keselamatan pasien merupakan upaya yang dilakukan Rumah sakit untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan kerja tim kesehatan yang terdiri dari dokter, perawat, bidan dan yang terjaring didalamnya. Salah satu sasaran keselamatan yaitu peningkatan komunikasi efektif. Dalam mewujudkan pelayanan rumah sakit yang tepat sasaran maka perlu dilakukan kolaborasi tim yang adekuat, kolaborasi tim tidak akan menemukan *misscommunication* jika dilakukan dengan komunikasi efektif dalam menjalin kerjasama yang baik antar profesional pemberi asuhan dalam memenuhi, memfasilitasi dan menyelesaikan masalah klien dengan cara menyampaikan informasi yang akurat, efektif dalam proses perawatan (Galleryzki, 2021).

Pentingnya komunikasi efektif dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan dengan SBAR (*Situation, Background, Assasment, Recommendation*), untuk meningkatkan keselamatan pasien di rumah sakit, hal ini sesuai dengan pelaporan kasus oleh *Joint Commission International (JCI)* dan *World Health Organization (WHO)* sebanyak 25.000-30.000 kecacatan yang permanen pada pasien di Australia 11% disebabkan karena kegagalan komunikasi (WHO, 2020). Laporan Insiden Keselamatan Pasien (IKP) di Indonesia berdasarkan RS yang melaporkan mengalami peningkatan dari tahun 2017-2019, dimana tahun 2017 insiden ini sebesar 3%, tahun 2018 sebesar 5% dan tahun 2019 sebesar 12% (IKP RS, 2019). Berdasarkan pelaporan RS di Indonesia tahun 2019, insiden tertinggi berada di Provinsi Bali sebesar 38% dan terendah di Provinsi Sumatera Utara sebesar 0,5%. Sementara, Provinsi Gorontalo persentase insiden keselamatan pasien sebesar 7% (Daud, 2020)

Dampak apabila tidak di laksanakan komunikasi SBAR pada saat *handover* maka terjadi peningkatan resiko insiden keselamatan pasien, komunikasi antar perawat tidak efektif sehingga berpengaruh terhadap mutu asuhan keperawatan, selain itu peningkatan kesinambungan pelayanan dalam mendukung keselamatan pasien akan berkurang serta penurunan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit (Astuti, 2019). Proses *handover* dalam kegiatan keperawatan dapat menimbulkan masalah keselamatan pasien. Hal ini dikarenakan 80% dari masalah tersebut menyebabkan *medical error*. Kegiatan *handover* yang tidak disertai dengan komunikasi yang

efektif dapat menyebabkan kesalahan yang dapat merugikan pasien (Trinesa, 2016). Pelaksanaan *handover* yang tidak sesuai juga dapat berisiko terhadap ketidaksesuaian dalam melakukan asuhan keperawatan, sehingga berpotensi terhadap keselamatan pasien dan penambahan biaya perawatan (Sulistiyawati, 2020).

Metode komunikasi SBAR merupakan suatu teknik komunikasi efektif yang bertujuan untuk membantu perawat agar dapat menyampaikan informasi lebih terstruktur dan jelas pada saat *handover* maupun transfer pasien. Penerapan metode komunikasi SBAR dapat membantu dalam proses komunikasi yang baik antar individu maupun tim. Komunikasi SBAR juga dimaksudkan sebagai upaya untuk menjaga keselamatan pasien dan dapat meminimalkan insiden keselamatan pasien (Mardiana, 2019). Oleh karena itu, metode komunikasi ini menjadi salah satu metode yang dapat digunakan dalam meningkatkan komunikasi efektif yang banyak dilakukan pada saat *handover* di Rumah sakit.

Berdasarkan latar belakang tersebut, untuk mengurangi kesalahan informasi pada *handover* perawat perlu mengetahui dan menerapkan suatu standar komunikasi yang efektif supaya informasi tentang pasien menggunakan model SBAR sebagai salah satu teknik komunikasi dalam pelaksanaan SBAR.

Metode

Pada kegiatan ini perawat yang bertugas di ruang rawat inap RSUD Demang Sepulau Raya yang berjumlah 15 orang perawat, berdasarkan data prasarvei didapatkan bahwa pengetahuan dan penerapan komunikasi SBAR di Rumah Sakit belum dilakukan secara optimal. Kegiatan Sosialisasi Penerapan Komunikasi SBAR Pada *Handover* dilakukan pada bulan Maret 2024. Kegiatan ini dilakukan di Ruang Pertemuan Perawat RSUD Demang Sepulau Raya, menggunakan media power point materi tentang Komunikasi SBAR. Dalam kegiatan pengabdian ini tim melakukan *pretest* terkait pengetahuan perawat dalam melakukan komunikasi SBAR, diskusi dan Tanya jawab, serta melakukan evaluasi (*pretest*) kembali terkait pengetahuan perawat tentang komunikasi SBAR pada *handover*.

Hasil Dan Pembahasan

Berdasarkan hasil kegiatan didapatkan data 15 perawat yang mengikuti kegiatan dari awal hingga akhir sebagian besar berjenis kelamin perempuan, sebagian besar perawat merupakan lulusan D III, dengan masa kerja kurang dari 10 tahun. Jenis kelamin, tingkat pendidikan dan masa kerja mempengaruhi kemampuan dalam berkomunikasi. Sebab tidak semua jenis komunikasi terapeutik dan pengelolaan komunikasi model SBAR didapatkan pada masa tingkat pendidikan tersebut. Namun meskipun demikian karena sebagian besar perawat perempuan dan pengalaman kerja, meskipun belum terlalu lama, perawat yang ada sudah melakukan pelayanan kesehatan yang tepat.

Hasil yang didapatkan pada proses *pretest* dan *posttest* tentang komunikasi SBAR pada *handover* yaitu, *pretest* 60% perawat yang paham tentang SBAR, dan *posttest* mengalami peningkatan menjadi 80% perawat yang paham terkait komunikasi SBAR pada *handover*. Hasil ini menunjukkan bahwa materi sosialisasi penerapan komunikasi SBAR pada *handover* menunjukkan peningkatan. Hasil ini sejalan dengan penelitian Hidayati (2022) penerapan komunikasi SBAR perawat pada saat *handover* di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Zainoel Abidin. Teknik dalam pengumpulan data menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah 11 perawat di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Zainoel Abidin. Data diambil menggunakan lembar observasi dan dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif. Kesimpulan dari studi ini menggambarkan bahwa pelaksanaan komunikasi SBAR perawat (67,8%) adalah optimal.

Proses *handover* dalam kegiatan keperawatan dapat menimbulkan masalah keselamatan pasien. Hal ini dikarenakan 80% dari masalah tersebut menyebabkan *medical error*. Kegiatan



handover yang tidak disertai dengan komunikasi yang efektif dapat menyebabkan kesalahan yang dapat merugikan pasien (Trinesa, 2020). Pelaksanaan handover yang tidak sesuai juga dapat berisiko terhadap ketidaksesuaian dalam melakukan asuhan keperawatan, sehingga berpotensi terhadap keselamatan pasien dan penambahan biaya perawatan (Sulistiyawati, 2019).

Oleh karena itu, metode komunikasi SBAR ini menjadi salah satu metode yang dapat digunakan dalam meningkatkan komunikasi efektif yang banyak dilakukan pada saat handover di Rumah sakit. Selain dampak kepasien jika pelaksanaan komunikasi atau transfer informasi tentang kemajuan kondisi pasien antar tenaga kesehatan di rumah sakit tidak terlaksana maka kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan juga terkendala. Baik kendala informasi maupun kendala tindakan. Profesionalisme dalam pelayanan perawatan dapat diwujudkan melalui komunikasi yang efektif antara perawat dan tim kesehatan lainnya (Hayati, 2022).

Perawat juga harus memiliki motivasi untuk melakukan sesuatu. Motivasi merupakan faktor penting yang mendorong seseorang untuk memberikan kinerja terbaik dalam mencapai tujuan. Ketika tidak ada motivasi, maka hasil dari sesuatu yang dilakukan tidak maksimal. Begitu juga saat melakukan komunikasi SBAR, harus ada motivasi (Fdlia, 2020). Nur Fitria (2013) melakukan penelitian tentang efektivitas pelatihan komunikasi SBAR dalam meningkatkan motivasi dan psikomotor perawat di ruang medikal bedah RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Sesudah pelatihan komunikasi SBAR, terjadi peningkatan nilai rata-rata motivasi perawat yaitu dari 84,45 menjadi 86,40 (Firia, 2017)

Kegiatan sosialisasi ini menjadi penting dilakukan terutama bagi perawat yang baru bekerja di rumah sakit dan masih belum banyak pengalaman serta perlunya peningkatan jenjang pendidikan menjadi Profesi, sehingga dengan pengetahuan yang baik dalam melakukan komunikasi yang efektif akan membuat perawat lebih baik dalam melakukan asuhan keperawatan kepada pasien dan akan lebih meningkatkan keselamatan pasien. Melalui kegiatan sosialisasi penerapan komunikasi SBAR pada *handover* dapat meningkatkan pengetahuan perawat tentang teknik komunikasi SBAR sehingga membantu perawat dalam melakukan komunikasi efektif dalam pelaksanaan *handover* sehingga meningkatkan keselamatan pasien dan meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan di rumah sakit.

Simpulan Dan Saran

Sosialisasi komunikasi SBAR (*Situation, Background, Assessment, dan Recommendation*) membantu perawat dalam berkomunikasi efektif ketika *handover*. Manfaat komunikasi SBAR pada *handover* meningkatkan komunikasi antar tim, meningkatkan kemampuan komunikasi antara perawat dengan profesi kesehatan lain, sehingga meningkatkan keselamatan pasien, dan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pada kegiatan ini pengetahuan perawat mengalami peningkatan dari 60% menjadi 80%, dengan demikian sosialisasi ini dapat mencapai tujuan. Selain melakukan sosialisasi penerapan komunikasi SBAR pada *handover*, pada perwakilan perawat. Maka perlu juga nantinya dilakukan refresh terkait SBAR dan supervise di ruang rawat inap pada rumah sakit.

Daftar Rujukan

- Astuti, e. (2019). Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Paramedis. *Jurnal Psikologi UIN Sunan Kalijaga*.
- Daud. (2020). Sistem pelaporan dan pembelajaran keselamatan pasien nasional (sp2kpn). *Perhimpunan Seluruh Rumah Sakit Indonesia*.
- Fdlia. (2020). Hubungan Penerapan Komunikasi SBAR Saat Handover Dalam Meningkatkan Motivasi, dan Psikomotor Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD Labuang Baji ,akasar. *Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panakkukang Makasar*.
- Firia. (2017). Efektifitas pelatihan komunikasi SBAR Dalam Meningkatkan Motivasi dan Psikomotor Perawat Di Ruang Medikal Bedah RS PKU Muhammadiyah Surakarta. *Prosiding Seminar Nasional & Internasional*.



- Galleryzki, e. (2021). Hubungan Sikap Keselamatan dengan Implementasi Sasaran Keselamatan Pasien oleh Perawat Di Rumah Sakit. *Jurnal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan*.
- Hayati, e. (2022). Hubungan Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Di Ruang Rawat UGD dan ICU RSUD Kabupaten Barru. *Window of Publik Health Journal*.
- Mardiana, e. (2019). Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Turnover Intentions Pada Perawat Rumah Sakit Dhuaf. *Jurnal Manajemen Pengembangan Industri Kecil Menengah*.
- Sulistyawati, e. (2020). Hubungan komunikasi SBAR dalam handover dengan kinerja perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit. *Jurnal Ilmu Kesehatan*.
- Trinesa, e. (2016). *Manajemen Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit*. DKI Jakarta: CV. Trans Info Media.
- WHO. (2020). World Health Organization data kecacatan yang permanen pada pasien di dunia. www.who.int.