



Hubungan Komunikasi SBAR saat *Handover* dengan Penerapan *Patient Safety* di Rumah Sakit Bakti Timah Karimun

¹Utari Christya Wardhani, ²Elvi Murniasih*, ³Maria

Fakultas Ilmu Kesehatan. Universitas Awal Bros

Alamat: Jl. Karyabakti Jl. Bambu Kuning No.8, Rejosari, Kec. Tenayan Raya,

Kota Pekanbaru, Riau 28141; Telepon: 0822-7626-8786

elvi.murniasih77@gmail.com

ABSTRACT

Background: The application of patient safety goals is an effort made by hospitals to improve the quality of health services. Handover activities that are not accompanied by effective communication can cause errors that can harm the patient. Recommendations from WHO require nurses to improve communication patterns, especially when carrying out handovers, namely by using SBAR communication which consists of Situation, Background, Assessment and Recommendation. Based on the data summary of reported incidents that occurred in the hospital as many as 20 incident cases in the past year, including cases of KTD, KNC, KTC and KPCS. From these incidents, there were 6 cases related to miscommunication during handovers. Some nurses still do not apply the SBAR communication method when carrying out handovers, resulting in cutting/lagging of the information provided and resulting in incidents. Objective: to determine the relationship between SBAR Communication during handover and the implementation of patient safety at Bakti Timah Karimun Hospital. Methods: This research is quantitative with a cross-sectional approach. The population of this study were all inpatient nurses at Bakti Timah Karimun Hospital with total sampling, which consisted of 63 respondents. Results: showed that 41 respondents (65%) used SBAR communication during handovers in the good category and implemented patient safety. Conclusion: This means that the implementation of SBAR communication during the handover is good but not optimal because there are still 35% who have not implemented it. Based on the chi square test, there is a relationship between SBAR communication during handover and the application of patient safety ($p=0.000 < 0.05$). Suggestion: it is expected that nurses can carry out SBAR communication during handovers effectively so that they can implement patient safety optimally. Keywords : Newbron, Skin wrap, hypothermia

Keywords: SBAR communication, handover, patient safety

ABSTRAK

Pendahuluan: Penerapan sasaran keselamatan pasien merupakan upaya yang dilakukan rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Kegiatan *handover* yang tidak disertai dengan komunikasi yang efektif dapat menyebabkan kesalahan yang dapat merugikan pasien. Rekomendasi dari WHO mewajibkan perawat memperbaiki pola komunikasi khususnya pada saat melakukan *handover* yaitu dengan menggunakan komunikasi SBAR yang terdiri dari *Situation, Background, Assesment* dan *Recommendation*. Berdasarkan rekapan data Insiden yang dilaporkan dan terjadi di Rumah Sakit sebanyak 20 kasus insiden dalam satu tahun terakhir, didalamnya terdapat kasus KTD, KNC, KTC dan KPCS. Dari kejadian insiden ini terdapat 6 kasus yang terkait kesalahan komunikasi saat *handover*. Beberapa perawat masih ada yang tidak menerapkan metode komunikasi SBAR saat melakukan *handover*, sehingga terjadi terpotongnya/ tertinggalnya informasi yang diberikan dan mengakibatkan terjadinya insiden. Tujuan: untuk mengetahui hubungan komunikasi SBAR saat *handover* dengan penerapan *patient safety* di Rumah Sakit Bakti Timah Karimun. Metode: Penelitian kuantitatif dengan pendekatan *Cross-sectional*. Populasi penelitian ini adalah semua perawat rawat inap Rumah Sakit Bakti Timah Karimun dengan pengambilan sampel secara total sampling, yaitu

Received Mei 25, 2023; Revised Juni 20, 2023; Accepted Juli 30, 2023

* Elvi Murniasih, elvi.murniasih77@gmail.com

Hubungan Komunikasi SBAR saat Handover dengan Penerapan Patient Safety di Rumah Sakit Bakti Timah Karimun

diperoleh sampel sebanyak 63 orang responden. Hasil: responden yang melakukan komunikasi SBAR saat *handover* dengan kategori baik dan yang menerapkan *patient safety* sebanyak 41 responden (65%). Kesimpulan: pelaksanaan komunikasi SBAR saat *handover* sudah baik namun belum optimal karena masih ada 35% yang belum melaksanakan. Berdasarkan uji *chi square* terdapat hubungan antara komunikasi SBAR saat *handover* dengan penerapan *patient safety* ($p=0,000 < 0,05$). Saran: diharapkan perawat dapat melaksanakan komunikasi SBAR saat *handover* secara efektif agar dapat menerapkan *patient safety* secara optimal.

Kata Kunci : Komunikasi SBAR, *handover*, *patient safety*

PENDAHULUAN

Mutu Pelayanan kesehatan menurut *Institute of medicine* (IOM) merupakan suatu langkah menuju peningkatan pelayanan kesehatan yang baik untuk individu maupun populasi sesuai keluaran kesehatan yang diharapkan dan sesuai dengan pengetahuan profesional terkini (Bustami, 2017). Berdasarkan laporan dari *Institute of Medicine Amerika*, bahwa di Utah dan Colorado ditemukan kejadian tidak diharapkan sebesar 2,9% dan 6,6% di antaranya meninggal dunia, padahal 53% dari jumlah KTD tersebut dapat dicegah (*Preventable adverse events*). 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 (Jawa Tengah 15,9%, D.I. Yogyakarta 13,8%, Jawa Timur 11,7%, Sumatera Selatan 6,9%, Jawa Barat 28%, Bali 1,4%, Aceh 10,7%, serta Sulawesi Selatan 0,7%).

Pelaksanaan sasaran keselamatan pasien merupakan upaya yang dilakukan rumah sakit guna meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Hal ini merupakan program penting yang dilaksanakan untuk memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan terhadap pasien saat di rumah sakit. Salah satu sasaran keselamatan adalah peningkatan komunikasi efektif.

Dalam penerapan keselamatan pasien proses *handover* dapat menimbulkan masalah keselamatan pada pasien. Kegiatan *handover* yang tidak disertai dengan komunikasi yang efektif dapat menyebabkan kesalahan yang dapat merugikan pasien (Rachmah, 2018). Rekomendasi WHO pada tahun 2007 dalam Rezkiki (2017), mewajibkan perawat memperbaiki pola komunikasi khususnya pada saat melakukan operan jaga atau *handover* yaitu dengan menggunakan komunikasi SBAR.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode penelitian yaitu metode korelasi dengan menggunakan pendekatan *cross sectional study*. Dengan tujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi SBAR saat

handover dengan penerapan *patient safety* di Rumah Sakit Bakti Timah Karimun. Teknik sampling yang akan digunakan adalah total sampling yaitu pengambilan sampel dimana seluruh anggota populasi dijadikan sampel yaitu sebanyak 63 orang.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan Kuesioner dan lembar observasi. Kuesioner ini dibagikan kepada seluruh responden yaitu koordinator ruangan dan perawat pelaksana yang ada di unit rawat inap. Kuesioner terdiri dari 14 Pertanyaan yang harus dijawab dengan cara memilih jawaban dengan pilihan SL (Selalu), SR (Sering), KK (Kadang-kadang), TP (Tidak pernah).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1.1 Karakteristik responden penelitian

Karakteristik Responden	(n)	(%)
Usia (Tahun)		
< 25 Tahun	10	15,9
25-35 Tahun	29	46
> 35 Tahun	24	38,1
Jenis Kelamin		
Laki-laki	8	12,7
Perempuan	55	87,3
Pendidikan		
D3 Keperawatan	41	65
S1 Keperawatan	22	35
Masa Kerja		
<5 Tahun	33	52,3
>5 Tahun	30	47,7
TOTAL	63	100

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan Karakteristik responden yang terbanyak berdasarkan usia adalah dalam rentang 25-35 tahun, yaitu sebanyak 29 orang (46%), jenis kelamin responden yang mendominasi adalah perempuan yaitu 87,3%, selanjutnya tingkat pendidikan responden terbanyak adalah D3 Keperawatan yaitu sebanyak 41 orang (65%). Berdasarkan masa kerjanya jumlah responden terbanyak adalah yang masa kerjanya <5 tahun yaitu berjumlah 33 orang (52,3%).

Tabel 1.2 Gambaran komunikasi SBAR saat *Handover*

Komunikasi SBAR	(n)	(%)
Baik	41	65,1
Kurang	22	34,9
TOTAL	63	100

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat diketahui 65,1% perawat yang menjadi responden dalam penelitian ini sudah melakukan komunikasi SBAR saat *handover* atau dapat dikategorikan nilai capaian nya baik, namun 34,9% perawat melakukan komunikasi SBAR saat *handover* dengan kategori kurang.

Tabel 1.3 Gambaran penerapan *patient safety*

<i>Patient safety</i>	(n)	(%)
Dilakukan	43	68,3
Tidak dilakukan	20	31,7
TOTAL	63	100

Dari Tabel 1.3 menunjukkan terdapat 68,3 % perawat sudah melakukan penerapan *patient safety*, namun masih ada 31,7 % perawat belum menerapkan *patient safety*.

Tabel 1.4 Distribusi Frekuensi Hubungan komunikasi SBAR saat *handover* dengan *patient safety* di Rumah Sakit Bakti Timah Karimun (n=63)

Komunikasi SBAR	<i>Patient safety</i>				TOTAL		P value
	Dilakukan		Tidak Dilakukan		N	%	
	n	%	n	%			
Baik	41	65	0	0	41	65	0,000
Kurang	2	3,2	20	31,8	22	35	
Jumlah	43	34,9	20	65,1	63	100	

DISKUSI

1. Gambaran pelaksanaan SBAR saat *handover*

Hasil penelitian menunjukkan dari 63 orang responden 41 orang (65,1%) melakukan komunikasi SBAR saat *handover* dengan kategori baik, sedangkan 22 orang (34,9%) termasuk kategori kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden sudah melaksanakan *handover* dengan komunikasi SBAR.

SBAR merupakan alat komunikasi yang direkomendasikan oleh *World Health Organization* untuk mengkomunikasikan informasi penting yang membutuhkan perhatian informasi penting yang membutuhkan perhatian dan tindakan segera, komunikasi SBAR tidak hanya meningkatkan kualitas *handover* yang akan menekankan angka *medical error* (Astuti, dkk, 2018).

Prosedur *handover* selama ini sudah dilakukan pada setiap pergantian *shift* jaga, namun cara penyampaian isinya belum secara komprehensif, meliputi: isi timbang terima (masalah keperawatan pasien lebih fokus pada diagnosis medis), dilakukan secara lisan tanpa ada pendokumentasian yang lengkap sehingga rencana tindakan yang belum dan sudah dilaksanakan, dan hal-hal penting masih ada yang terlewat untuk disampaikan kepada *shift* berikutnya.

2. Gambaran penerapan *patient safety*

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tergambar bahwa sebanyak 68,3% responden sudah melakukan penerapan *patient safety*, namun masih ada sebanyak 31,7% yang belum melakukan penerapan *patient safety*. Penerapan *patient safety* di RSBT Karimun belum terlaksana secara optimal.

Keselamatan pasien (*Patient Safety*) merupakan sesuatu yang jauh lebih penting dari pada sekedar efisiensi pelayanan. Perilaku perawat dengan kemampuan perawat sangat berperan penting dalam pelaksanaan keselamatan pasien. Perilaku yang tidak aman, lupa, kurangnya perhatian/ motivasi, kecerobohan, tidak teliti dan kemampuan yang tidak memperdulikan dan menjaga keselamatan pasien berisiko untuk terjadinya kesalahan dan akan mengakibatkan cedera pada pasien, berupa *Near Miss* , (Kejadian Nyaris Cedera/KNC) atau *Adverse Event* (Kejadian Tidak Diharapkan/KTD) selanjutnya pengurangan kesalahan dapat dicapai dengan memodifikasi perilaku. (Kartika, 2019).

Penerapan *patient safety* belum optimal, walaupun sebagian besar sudah menerapkan, namun dengan adanya beberapa perawat yang tidak melaksanakan penerapan *patient safety* tentunya akan meningkatkan terjadinya insiden yang tidak diinginkan dalam proses

pemberian asuhan ke pasien.

3. Hubungan komunikasi SBAR saat *handover* dengan penerapan *patient safety*

Pada penelitian ini variabel komunikasi SBAR saat *handover* dikategorikan menjadi dua kelompok yaitu baik (bila hasil dari observasi dilakukan dengan skor $\geq 65\%$) dan kurang baik (bila hasil observasi dilakukan dengan skor $< 65\%$). Didapatkan bahwa responden yang melakukan komunikasi SBAR saat *handover* dengan kategori baik dan yang melakukan penerapan *patient safety* sebanyak 41 responden (65%), hasil uji statistik *chi-square* didapatkan *p value* 0,000 maka hipotesis menyatakan ada hubungan yang signifikan dari komunikasi SBAR saat *handover* dengan penerapan *patient safety*.

Berdasarkan *International Journal of Public Health Excellence* (IJPHE), oleh Mulfiyanti (2022) yang meneliti tentang *The Correlation between the use of the SBAR Effective Communication Method and the Handover Implementation of Nurses on Patient Safety*, hasil kajian literatur menunjukkan bahwa komunikasi efektif dengan pendekatan SBAR dapat mengurangi kesalahan komunikasi antara petugas kesehatan dan petugas kesehatan dengan pasien sehingga dapat mencegah kejadian yang tidak diinginkan. Oleh karena itu, komunikasi yang efektif dengan pendekatan SBAR juga dapat meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit dan meningkatkan kepuasan pasien dan komunikasi SBAR yang efektif berperan penting dalam pelaksanaan serah terima keselamatan pasien.

KESIMPULAN

1. Penelitian dilakukan pada 63 orang responden. Karakteristik responden sesuai usia terbanyak adalah responden berusia 25-35 tahun yaitu 46%, dengan mayoritas berjenis kelamin perempuan yaitu 87,3%, memiliki tingkat pendidikan D3 sebanyak 65%, dan masa kerja < 5 tahun sebanyak 52,3%.
2. Gambaran komunikasi SBAR saat *handover* sebagian besar sudah baik yaitu 65,1% responden melakukan komunikasi SBAR saat *handover*.
3. Gambaran penerapan *patient safety* belum optimal dilakukan di Rumah Sakit Bakti Timah Karimun, sebanyak 68,3% responden sudah melakukan penerapan *patient safety*
4. Hasil analisis menggunakan *Chi-Square* didapatkan hasil *p value* sebesar 0,000 < 0.05 yang berarti terdapat hubungan yang signifikan pada variabel komunikasi SBAR saat *handover* dengan penerapan *patient safety*.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti. Dkk. (2018). *Penerapan Komunikasi Situation, Background, Assessment, Recommendation (SBAR). Pada Perawat dalam Melaksanakan Handover*. IJNP (Indonesian Journal of Nursing Practices : 3, 44
- Bustami (2017). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Kartika, I. R. (2019). Deskripsi Penerapan Patient Safety Pada Pasien Di Bangsal Bedah. *Human Care Journal*, 4(2), 86. <https://doi.org/10.32883/hcj.v4i2.455>
- Kusumaningsih & Monica. (2019). Hubungan komunikasi SBAR dengan pelaksanaan timbang terima perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Dr.A. DadiTjokrodipo Bandar Lampung Tahun 2019: *Indonesian Jurnal of Health Development*. 1, 30
- Mulfiyanti, Dewi & Andi Satriana. (2022). The Correlation between the use of the SBAR Effective Communication Method and the Handover Implementation of Nurses on Patient Safety. *Journal Homepage: <https://ejournal.ipinternasional.com/index.php/ijphe>*
- Rachmah. (2018). Optimalisasi keselamatan pasien melalui komunikasi SBAR dalam handover: *Ideal nursing jurnal*. IX, 1
- Rezkiki, Fitriana & Ghita S. U. (2017). Faktor yang Berhubungan Dengan Penerapan Komunikasi SBAR di Ruang Rawat Inap: *Jurnal Human Care*, 1, 2-11 <https://ojs.fdk.ac.id/index.php/humancare/article/view/35>
- Salawati. (2020). Hubungan Perilaku, Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja dengan Terjadinya Kecelakaan Kerja di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Umum Dr. Zaenol Abidin. Tugas Akhir. Universitas Sumatera Utara