

## GAMBARAN PENGETAHUAN PERAWAT TENTANG KOMUNIKASI SBAR

\*Raja Fitriana Lestari<sup>1)</sup>, Susi Erianti<sup>2)</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Keperawatan STIKes Hang Tuah Pekanbaru  
email : rajafitrianalestari@htp.ac.id

<sup>2</sup>Program Studi Ilmu Keperawatan STIKes Hang Tuah Pekanbaru  
email : susi\_eriyaanti@yahoo.com

### ABSTRACT

*SBAR communication is used by nurses as an effective framework in conveying clear information on patients' condition to the doctor, meanwhile, its implementation requires good knowledge. It consist of Situation, Background, Assessment, as well as Recommendation and is used when making a handover to the patient. Hence, this study aims to evaluate nurses' knowledge on SBAR communication at Riau University Hospital in 2020. This was a descriptive analysis conducted with a cross-sectional design on 34 respondents selected by the total sampling technique using a questionnaire as the data. collection instrument. The results showed that majority of the nurses' overall knowledge on the SBAR communication was in the sufficient category, namely less than 32 respondents or 94.1%. Based on the results, there is need to evaluate the management of nurses' knowledge on SBAR Communication. Therefore, nurses are expected to re-evaluate SBAR communication utilization in improving patient safety.*

**Keywords:** *Communications, Knowledges, SBAR*

### ABSTRAK

Komunikasi SBAR digunakan oleh perawat dalam menyampaikan kondisi pasien kepada dokter. Dalam penerapan komunikasi SBAR membutuhkan pengetahuan yang baik sehingga informasi yang disampaikan jelas. SBAR adalah Kerangka komunikasi efektif yang digunakan di rumah sakit yang terdiri dari Situation, Background, Assessment, Recommendation. Metoda komunikasi ini digunakan pada saat perawat melakukan timbang terima (handover) ke pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran pengetahuan perawat terhadap teknik komunikasi SBAR di Rumah Sakit Universitas Riau tahun 2020. Jenis penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan desain penelitian cross sectional study. Populasinya seluruh perawat pelaksana di Rumah Sakit Universitas Riau 34 perawat, Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah total sampling, sebanyak 34 responden dengan alat pengumpulan data berupa kuesioner. Hasil penelitian yang didapatkan bahwa secara keseluruhan pengetahuan perawat tentang teknik komunikasi SBAR di Rumah Sakit Universitas Riau berada pada kategori cukup dan kurang 32 orang yaitu sebanyak 94,1%. Dari hasil penelitian ini merupakan suatu fenomena, hal ini menjadi evaluasi dari pihak manajemen terkait pengetahuan perawat terhadap konsep Komunikasi SBAR. Diharapkan dapat dilakukan evaluasi kembali penggunaan teknik komunikasi SBAR oleh perawat sehingga dapat meningkatkan keselamatan pasien di Rumah Sakit.

Kata Kunci : Komunikasi, Pengetahuan Perawat, SBAR

### PENDAHULUAN

Komunikasi dalam praktik keperawatan merupakan suatu upaya yang sistematis untuk mempengaruhi secara positif terhadap suatu perilaku yang berkaitan erat dengan asuhan keperawatan. Komunikasi efektif adalah unsur

utama dari sasaran keselamatan pasien karena komunikasi adalah penyebab utama masalah keselamatan pasien (*patient safety*). Dalam pelaksanaan operan, perawat berkomunikasi

membahas hal-hal yang yang menjadi tanggung jawabnya dengan menggunakan komunikasi efektif.

Pada saat pendokumentasian banyak hal-hal yang masih harus diperhatikan seperti kondisi pasien terkini, pengobatan dan perencanaan selanjutnya yang akan dilaksanakan oleh perawat selanjutnya. Kerangka komunikasi efektif yang saat ini digunakan dirumah sakit adalah komunikasi efektif SBAR, WHO mewajibkan setiap rumah sakit untuk

menggunakan standart yang strategis yaitu dengan menggunakan komunikasi SBAR (Irawati dan Maurissa, A, 2016).

Komunikasi efektif dengan teknik komunikasi SBAR adalah suatu kerangka yang mudah diingat, mekanisme nyata yang digunakan untuk menyampaikan kondisi pasien yang kritis atau perlu perhatian dan tindakan segera. Komunikasi ini merupakan suatu metode untuk mengatasi faktor penyebab Insiden Keselamatan Pasien (IKP). *S (Situation)* mengandung komponen tentang identitas pasien, masalah saat ini dan hasil diagnosa medis. *B (Background)* menggambarkan riwayat penyakit atau situasi yang mendukung masalah/situasi saat ini. *A (Assessment)* merupakan sebuah kesimpulan dari masalah yang sedang terjadi pada pasien sebagai hasil analisa terhadap *situation* dan *background*. *R (Reccomendation)* merupakan rencanan yang akan dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada (Rezkiki, F dan Utami, G. S., 2017).

Teori keperawatan yang terkait dengan penerapan komunikasi SBAR pada perawat dalam melaksanakan *handover* untuk mencapai tujuan terlaksananya komunikasi yang efektif antar perawat yaitu teori Imogine King, Myra Estrine Levine dan Sister Calista Roy yang menjelaskan bahwa manusia sebagai sistem interpersonal yang mampu berinteraksi, berkomunikasi, dan saling terikat untuk beradaptasi terhadap perubahan yang terjadi pada lingkungan.

Komunikasi dapat menjadi sulit ketika orang yang berkomunikasi memiliki tingkat pengetahuan yang berbeda, pesan akan menjadi tidak jelas jika kata-kata dan ungkapan yang digunakan tidak dikenal oleh pendengar. Berdasarkan pengalaman peneliti selama dinas di ruang rawat inap Rumah Sakit Universitas Riau, perawat saat timbang terima belum menggunakan komunikasi efektif dengan metode SBAR. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Gambaran Pengetahuan Perawat tentang Komunikasi SBAR.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan desain penelitian cross sectional study

melalui kuesioner. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah total sampling. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat pelaksana di Rumah Sakit Universitas Riau pada tahun 2020 sebanyak 34 responden.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL

#### 1. Karakteristik Responden

Tabel 4.1 Distribusi frekuensi berdasarkan karakteristik responden di Rumah Sakit Universitas Riau

No	Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
	Jenis Kelamin		
	- Laki-Laki	7	20,6
	- Perempuan	27	79,4
	Total	34	100
2	Pendidikan		
	- Diploma III	8	23,5
	- S1 Ners	23	67,6
	- S2	3	8,8
	Total	34	100
4	Tempat bekerja		
	- Rumah Sakit Universitas Riau	34	100
	Total	34	100
5	Mengikuti Pelatihan Komunikasi	34	100
	- Ya	-	-
	- Tidak	-	-
	Total	34	100

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa sebagian besar klien berjenis kelamin perempuan yaitu 27 orang (79,4%), Mayoritas berpendidikan S1 Ners yaitu 23 orang (67,6 %) dan sedangkan seluruh responden sudah mengikuti pelatihan Komunikasi SBAR.

#### 2. Variabel Penelitian

Tabel 4.2 Distribusi frekuensi Pengetahuan Perawat tentang

Komunikasi SBAR di Rumah Sakit Universitas Riau

No	Variabel	Frekuensi	%
1	Baik	2	5,9
2	Cukup	14	41,2
3	Kurang	18	52,9
	Total	34	100

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa dari 34 responden yang diteliti, Distribusi Frekuensi Pengetahuan Perawat tentang komunikasi SBAR didapatkan minoritas berada pada kategori baik sebanyak 2 orang (5,9%).

**PEMBAHASAN**

Metode Komunikasi SBAR mulai diperkenalkan dan disosialisasikan di Rumah Sakit Universitas Riau sejak Oktober 2019. Teknik ini masih relative baru sehingga dalam pelaksanaannya masih banyak ditemui kekurangannya. Form pelaksanaan timbang terima (*handover*) dengan metode komunikasi SBAR juga baru tersedia awal Juli 2019 di Rumah Sakit Universitas Riau, sehingga pelaksanaannya perlu dilakukan monitoring dan evaluasi.

Menurut pendapat Kesten (2011) pelatihan komunikasi SBAR merupakan salah satu strategi yang dapat digunakan untuk meningkatkan efektifitas timbang terima jaga pasien. Pelatihan ini dilakukan sebagai upaya untuk menghilangkan kesenjangan pengetahuan, sikap dan keterampilan sebagai komponen utama perilaku, sehingga dapat meningkatkan efektifitas dan mutu operan jaga pasien.

Kerangka SBAR sangat efektif digunakan untuk melaporkan kondisi dan situasi pasien secara singkat saat pergantian *shift*, sebelum prosedur tindakan atau kapan saja diperlukan dalam melaporkan perkembangan kondisi pasien (Haig et al, 2006 dalam Kresten, 2011). Melalui pelaksanaan komunikasi SBAR maka program keselamatan pasien akan dapat dilaksanakan dengan baik serta meningkatkan keterlibatan pasien dalam mengambil keputusan terkait kondisi penhyakitnya secara *up to date*.

Hasil Penelitian yang terdapat pada tabel 4.2 yaitu pengetahuan perawat tentang komunikasi SBAR didapatkan pada kategori Baik yaitu

sebanyak 2 orang (5,9%), kategori cukup sebanyak 14 orang (41,2 %) dan kategori kurang sebanyak 18 orang (52,9%) hal ini menunjukkan adanya suatu fenomena yang terjadi pada perawat tentang Penegtahuannya terhadap Komunikasi SBAR.

Menurut Notoatmodjo (2007) tahu (know) merupakan salah satu tingkatan domain kognitif seseorang yang diartikan sebagai mengingat suatu materi yang dipelajari sebelumnya. Seseorang dapat dikatakan tahu manakala ia mampu menyebutkan, menguraikan, mendefinisikan, ataupun menyatakan tentang sesuatu yang sedang diukur. Salah satu tingkatan domain kognitif yang lain adalah memahami (*comprehension*), yang diartikan sebagai suatu kemampuan untuk menjelaskan, menyimpulkan, ataupun menyebutkan contoh dari suatu hal yang sedang diukur. Tahu (*know*) dan memahami (*comprehension*) bukan berarti adanya suatu jaminan bahwa seseorang akan mengaplikasikan apa yang telah diketahui, namun aplikasi adalah suatu kemampuan untuk menggunakan suatu materi yang telah dipelajari pada situasi atau kondisi sebenarnya (Notoatmodjo, 2007). Pengetahuan terkait komunikasi terhadap berbagai informasi mengenai perkembangan pasien antar profesi kesehatan di rumah sakit merupakan komponen yang fundamental dalam keperawatan (Swansburg, 1990). Dari pernyataan pengetahuan diatas dapat disimpulkan jika tidak ada jaminan bahwa seseorang akan mengaplikasikan apa yang telah diketahui, hal ini dibuktikan dari hasil penelitian yang telah penulis lakukan dalam hal pengetahuan perawat tentang komunikasi SBAR, dimana didapatkan pengetahuan yang cukup dan kurang, sedangkan dari seluruh responden yang pernah mengikuti pelatihan Komunikasi SBAR.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Irawati dan Maurissa, 2016, yang mengatakan yaitu pengetahuan perawat terhadap teknik komunikasi SBAR di ruang rawat inap menunjukkan kategori

baik sebanyak 58 perawat (79,5%) sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar perawat memiliki pengetahuan yang baik mengenai teknik komunikasi SBAR dan Penelitian Wahyuni (2014) tentang efektifitas pelatihan komunikasi SBAR dalam meningkatkan mutu operan jaga (handover) di Bangsal Wardah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II menunjukkan bahwa adanya peningkatan yang bermakna pada mutu operan jaga setelah diberikan pelatihan komunikasi SBAR kepada perawat. Perbedaan mutu operan jaga yang menjadi lebih baik dari sebelumnya dikarenakan telah diberikan sebuah perlakuan pelatihan komunikasi SBAR pada perawat. Pelatihan komunikasi SBAR dapat dijadikan solusi untuk mengatasi kekurangan dalam pelaksanaan handover. Komunikasi efektif khususnya komunikasi SBAR sangat membantu untuk meningkatkan keselamatan pasien (patient safety) di rumah sakit. Penggunaan komunikasi SBAR juga mencegah informasi salah yang disampaikan oleh perawat kepada dokter, hal ini dikarenakan komunikasi SBAR merupakan komunikasi yang telah terstruktur dengan baik, benar dan jelas, maka dari itu pengetahuan tentang teknik komunikasi SBAR penting untuk terus ditingkatkan.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Universitas Riau, tentang Gambaran pengetahuan perawat tentang Komunikasi SBAR, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: kategori baik sebanyak 2 orang (5,9%), kategori cukup sebanyak 14 orang (41,2 %) dan kategori kurang sebanyak 18 orang (52,9%).

### **DAFTAR PUSTAKA**

Astuti, A. M., Suza, D. E & Nasution, M. L. 2019. Analisa implementasi komunikasi SBAR dalam interprofesional kolaborasi dokter dan perawat terhadap keselamatan pasien. *Jurnal Ilmiah Permas : Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*. Volume 9 (4): 359-366

Hadi, I. 2017. *Buku ajar manajemen keselamatan pasien*. Yogyakarta : Deepublish

Irawati dan Maurissa, A. 2016. Pengetahuan perawat terhadap teknik komunikasi SBAR di RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh. *Jurnal Universitas Syiah Kuala Banda Aceh*. Volume 1 (1): 1-5.

JCI. Joint Commission International Accreditation of Health Care Organization. Joint Commission Resources. Inc. 2007.

Kesten, K.S. 2011. Role –Play Using SBAR Technique to improve observed communication skills in senior nursing studetns. *Journal of Nursing Education*, 50(2): 79-87

Lestari, P dkk.. 2016. Hubungan Motivasi Dengan Pelaksanaan Komunikasi Sbar Dalam Handover (Operan Jaga) Pada PerawatDi Rsud Salatiga Kota Salatiga.

Notoatmodjo. (2007). Promosi kesehatan dan ilmu pendidikan. Jakarta: Rineka Cipta.  
Pieter, H. Z. 2017. *Dasar – dasar komunikasi bagi perawat*. Jakarta : Kencana.

Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Nursalam, (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Jakarta: Salemba Medika.

Nursalam, (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika Edisi 4.(20-22).

Potter & Perry. *Fundamental Keperawatan*. Ed.7. Jakarta: Salemba Medika.

Rezkiki, F dan Utami, G. S.(2017). Faktor yang berhubungan dengan penerapan komunikasi SBAR di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Human Care*. Volume 1 (2): 1-13

Sugiyono.2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfa Beta

Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Pendidikan.  
Bandung : Alfa Beta

Sukesih & Istanti P,Y. Peningkatan Patient Safety dengan Komunikasi SBAR. The 2nd University Research Coloqium. 2015. ISSN 2407-9189.

[14] Swansburg, R.C & Swansburg, R.J. (1990). Introductions management and leadership for nurse managers. Canada: Jones and Bartlett ubliser

World Health Organization. Communication during patient hand-over.Patient Safety Solutions. 2007