

HUBUNGAN CARING PERAWAT TERHADAP PELAKSANAAN KOMUNIKASI SBAR PADA SAAT *HAND OVER*

Devi Novita Damanik^{1*}, Mona Hastuti²

^{1,2}Program Studi D-III Keperawatan, Akademi Keperawatan Malahayati Medan
Email: devinovita@yahoo.com

ABSTRACT

The gap that occurs at the time of handover of the patient is due to incomplete communication so that it can cause disruption in the continuity of nursing which has the potential to endanger the patient. The implementation of patient handover (handover) basically transfers care information and responsibilities from one nurse to another (between shifts) of nurses so that they can provide safe and quality care. This study aims to determine the relationship between nurse caring on the implementation of SBAR communication during hand over cardiac patients in the cardiovascular inpatient ward at Royal Prima Hospital. The research design is descriptive analytic with a cross-sectional approach. This research was conducted in October 2021. The sample in this study were all 32 nurses who served in the cardiovascular inpatient ward. The results of the chi-square test obtained a value of $p < 0.002$, meaning that there is a relationship between nurse caring on the implementation of SBAR communication during hand over cardiac patients in the cardiovascular inpatient ward. It is hoped that respondents can add insight into nurse caring for the implementation of SBAR communication during hand over of cardiac patients in the cardiovascular inpatient ward.

Keywords: *caring, nurse, SBAR communication, hand over*

PENDAHULUAN

Komunikasi SBAR (*Situation, Background, Assasement, Recommendation*) merupakan metode komunikasi yang digunakan untuk anggota tim medis kesehatan dalam melaporkan kondisi pasien. SBAR adalah metode komunikasi yang terstruktur untuk melaporkan kondisi pasien yang dapat meningkatkan keselamatan pasien. Menurut beberapa teori menyebutkan bahwa dengan penerapan komunikasi SBAR antar tenaga medis dapat meningkatkan keselamatan pasien. Penerapan komunikasi menjadi metode komunikasi

yang sangat efektif apabila digunakan antar tenaga medis saat melaporkan kondisi pasien (Ahmalia, 2015).

Hambatan saat *hand over* dapat berdampak pada keselamatan pasien maka perlu diperhatikan komunikasi yang efektif dengan menggunakan SBAR. Komunikasi sangat membantu dalam pelaporan kondisi pasien saat pergantian shift. Hal ini didukung penelitian yang menyebutkan dengan dilakukan komunikasi saat transfer dapat membantu dalam meningkatkan keselamatan pasien. Penelitian lainnya menyebutkan bahwa komunikasi menggunakan SBAR dapat

meningkatkan keselamatan pasien saat *Hand Over* terjadi (Potter, 2016).

Sebuah penelitian Ovari (2015) terkait yang dilakukan oleh menjelaskan bahwa komunikasi SBAR yang diterapkan di RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro Semarang pada *Hand Over* berdampak pada angka keselamatan pasien. Hal ini sesuai dengan peningkatan angka keselamatan pasien dari tahun 2014 adalah 95,5% dan tahun 2015 adalah 96,7%. *Hand Over* di dilakukan dengan komunikasi SBAR menurut SOP yang terkadang masing-masing perawat memiliki perbedaan pendapat terkait komponen SBAR yaitu *Assessment*. Perawat terkadang memahami komponen *assessment* menjadi analisa sehingga perawat banyak yang berbeda pendapat dan terkadang menuliskan komponen secara kurang tepat (Ovari, 2015).

Komunikasi yang kurang efektif dalam pelaksanaan serah terima pasien (*hand over*) dapat mengakibatkan KTD (Kajian Tidak Diharapkan) dan KNC (Kajadian Nyaris Cedera). Pelaksanaan serah terima pasien diperlukan komunikasi yang efektif sebagaimana pada Permenkes 1691/MENKES PER/VIII/2015 dikatakan bahwa sasaran keselamatan pasien meliputi tercapainya hal-hal sebagai berikut: ketepatan identifikasi pasien, peningkatan komunikasi yang efektif, peningkatan

keamanan obat yang perlu diwaspadai, kepastian tepat lokasi, tepat prosedur, tepat pasien operasi, pengurangan resiko infeksi terkait pelayanan kesehatan dan pengurangan resiko jatuh (Depertemen Kesehatan RI, 2015).

Pelaksanaan serah terima (*Hand Over*) juga dilakukan pada saat pertukaran shift yaitu antara shift pagi, shift siang, dan shift malam. Informasi yang diberikan pada saat *Hand Over* antar shif mencakup nama pasien, usia, diagnosa serta asuhan keperawatan dengan menggunakan model ISOBAR (*identification of patient, situation and satatus, observation, background and history, assesment and action, responsibility and risk management*) (Kusnanto, 2019).

Hasil dari studi pendahuluan dengan melakukan wawancara terhadap 5 perawat di ruang rawat inap kardiovaskular, didapatkan bahwa perawat mengatakan penerapan SBAR pada saat *hand over* yang terjadi pada setiap shift perawat tidak terlalu penting. Perawat juga mengatakan bahwa pelaksanaan *hand over* antar shift yang terjadi di Rumah Sakit masih belum terlaksana dengan benar, hal ini dikarenakan masih adanya sifat cuek, merasa tidak peduli, sering lupa akan kondisi pasien dan merasa paling tau akan kondisi pasien sehingga perawat terkesan bermain-main saat pelaksanaan.

Hal tersebut menggambarkan bahwa kurangnya prinsip *Caring* terhadap pasien dalam melaksanakan komunikasi SBAR yang ada dalam diri perawat ruang rawat inap kardiovaskular. Oleh karena permasalahan ini maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan tujuan ingin mengetahui apakah ada antara hubungan *caring* perawat dengan pelaksanaan komunikasi SBAR saat *hand over* pada pasien jantung di ruang rawat inap kardiovaskular.

Perawat juga menjelaskan tentang kondisi pelaksanaan *hand over* pada setiap shif. Perawat mengatakan bahwa pelaksanaan *hand over* antar shif terkesan terburu-buru, hal tersebut dikarenakan jumlah pasien yang tidak sesuai dengan jumlah tenaga perawat. Berdasarkan jumlah rata-rata pasien diruang rawat inap kardiovaskular sekitar 28-35 pasien setiap harinya dengan jumlah perawat sebanyak 6-7 orang setiap shift. Perbandingan jumlah perawat dengan pasien tersebut akan berdampak terhadap kualitas pelaksanaan *hand over* dengan waktu pelaksanaan hanya sekitar satu jam saja dan terkesan terburu-buru.

Hasil wawancara dengan kepala ruang mengatakan *hand over* ruang rawat inap kardiovaskular mengatakan bahwa dalam pelaksanaan komunikasi SBAR pada saat *Hand Over* antar Shif masih menemukan beberapa kendala,

antara lain adalah masih kurangnya kesadaran perawat mengenai pentingnya pelaksanaan dengan benar, permasalahan lain adalah seringnya keterlambatan perawat datang untuk mengikuti *hand over* dan kurangnya sikap peduli perawat akan keadaan pasien secara keseluruhan. Fenomena apabila dibiarkan akan sangat berdampak buruk bagi mutu layanan keparawatan dan juga akan berdampak pada konsisi pasien secara langsung.

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah ada hubungan antara *caring* perawat terhadap pelaksanaan komunikasi SBAR pada saat *hand over* pada pasien kardiovaskular yang telah terjadi pada saat yang telah berlalu di Rumah Sakit.

METODE

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *deskriptif analitik* dengan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Royal Prima Medan. Penelitian dilakukan pada bulan Oktober 2021 selama dua minggu.

Populasi penelitian ini adalah seluruh perawat pelaksana yang bertugas di ruang rawat inap kardivaskuler. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 32 perawat.

Sampel dalam penelitan ini adalah perawat pelaksana yang bertugas di

ruang rawat inap kardiovaskuler Rumah Sakit (Nursalam, 2016). Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *Sampling jenuh* yaitu teknik pengambilan sampel dengan mengambil seluruh jumlah populasi dijadikan sampel atau objek penelitian (Nursalam, 2015). Berdasarkan teknik pengambilan sampel maka jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 32 perawat.

Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Data yang diperlukan dalam menyusun penelitian adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari pasien pada saat membagikan kuesioner penelitian. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari rekam medik berupa jumlah perawat yang bertugas di ruang rawat inap.

Analisa univariat dilakukan untuk mengetahui variabel penelitian dengan distribusi frekuensi. Data karakteristik yang diteliti oleh peneliti antara lain usia, pendidikan dan inisial nama. Analisa bivariat bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara *caring* perawat dengan pelaksanaan komunikasi SBAR pada saat *hand over* pada pasien kardiovaskular di Rumah Sakit Royal Prima Medan. Analisa bivariat ini dilakukan dengan menggunakan uji *chi-square*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian mengenai hubungan *caring* perawat terhadap pelaksanaan komunikasi sbar pada saat *hand over* pasien jantung di ruang rawat inap kardiovaskular dijelaskan melalui tabel dan narasi sebagai berikut:

Analisa Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Ruang Rawat Inap Kardiovaskular

No	Karakteristik Responden	f	%
1.	Umur		
	25-35 tahun	9	28
	> 35 tahun	23	72
	Total	32	100
2.	Pendidikan		
	Tinggi (S1+Ners)	20	63
	Rendah (D3)	12	37
	Total	32	100
3.	Jenis Kelamin		
	Laki-Laki	6	19
	Perempuan	26	81
	Total	32	100
4.	Lama Kerja		
	< 10 Tahun	12	37
	≥ 10 Tahun	20	63
	Total	32	100

Berdasarkan Tabel di atas dapat diketahui bahwa umur mayoritas responden berusia >35 tahun sebanyak 23 orang (72%) dan minoritas responden berusia 25-35 tahun sebanyak 9 orang (28%). Berdasarkan pendidikan mayoritas responden berpendidikan tinggi (S1+Ners) sebanyak 20 orang (63%) dan minoritas berpendidikan rendah (D3) sebanyak 12 orang (37%). Berdasarkan jenis kelamin mayoritas

responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 26 orang (81%) dan minoritas berjenis kelamin laki-laki sebanyak 6 orang (19%). Berdasarkan lama bekerja mayoritas responden lama bekerja lebih dari 10 tahun sebanyak 20 orang (63%) dan minoritas responden lama bekerja kurang dari 10 tahun sebanyak 12 orang (37%).

Analisa Univariat

Tabel 2. Distribusi Frekuensi *Caring* Perawat di Ruang Rawat Inap Kardiovaskular

<i>Caring</i> Perawat	<i>f</i>	%
Baik	8	25
Kurang baik	24	75
Total	32	100

Berdasarkan Tabel di atas dapat diketahui bahwa distribusi frekuensi *caring* perawat di ruang rawat inap kardiovaskular. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 32 perawat mayoritas *caring* perawat kurang baik

Analisa Bivariat

Tabel 4. Hubungan Perawat Terhadap Pelaksanaan Komunikasi SBAR Pada Saat *hand over* Pasien Jantung di Ruang Rawat Inap Kardiovaskular

<i>Caring</i> Perawat	Pelaksanaan Komunikasi SBAR				Total		Nilai <i>p</i>
	Efektif		Kurang efektif		<i>f</i>	%	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%			
Baik	3	37	5	63	8	100	0,002
Kurang baik	6	25	18	75	24	100	

Berdasarkan Tabel di atas dapat diketahui bahwa tentang hasil analisis bivariat. Tabel silang antara *caring* perawat dengan pelaksanaan komunikasi SBAR di ruang rawat inap. Dari 24 responden mayoritas perawat memiliki *caring* perawat kurang baik terdapat 18

sebanyak 24 orang (75%) dan minoritas *caring* perawat baik sebanyak 8 orang (25%)

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Pelaksanaan Komunikasi SBAR Pada Saat *Hand Over* Pasien Jantung di Ruang Rawat Inap Kardiovaskular

Komunikasi SBAR	<i>f</i>	%
Efektif	12	38
Kurang efektif	20	62
Total	32	100

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui bahwa distribusi frekuensi pelaksanaan SBAR pada saat *hand over* di ruang rawat inap. Dari 32 perawat ditemukan mayoritas perawat melaksanakan komunikasi SBAR kurang efektif sebanyak 20 perawat (62%) dan minoritas perawatan melaksanakan komunikasi SBAR efektif sebanyak 12 orang (38%).

perawat (75%) dengan pelaksanaan komunikasi SBAR kurang efektif dan 6 (25%) perawat *caring* kurang baik dengan pelaksanaan komunikasi SBAR efektif. Sedangkan minoritas responden berada pada kategori *caring* baik dengan pelaksanaan komunikasi SBAR efektif.

Dari 8 responden yang *caring* baik, terdapat 3 responden (25%) yang komunikasi SBAR efektif dan 5 responden (63%) pelaksanaan komunikasi SBAR kurang efektif.

Hasil uji *chi-square* diperoleh nilai $p < 0,002$ artinya ada hubungan yang sangat signifikan antara *caring* perawat terhadap pelaksanaan komunikasi SBAR pada saat *hand over* pasien jantung di ruang rawat inap kardiovaskular.

Pembahasan

Caring merupakan sebagai suatu kemampuan untuk berdedikasi bagi orang lain, pengawasan dengan waspada, perasaan empati pada orang lain dan perasaan cinta atau menyayangi. *Caring* menjadi sentral untuk praktik keperawatan karena *Caring* merupakan suatu cara pendekatan yang dinamis, dimana perawat bekerja untuk lebih meningkatkan kepeduliannya kepada klien. Dalam keperawatan, *Caring* merupakan bagian inti yang penting terutama dalam praktik keperawatan (Sartika, 2015).

Tindakan *caring* bertujuan untuk memberikan asuhan fisik dan memperhatikan emosi sambil meningkatkan rasa aman dan keselamatan klien. Kemudian *caring* juga menekankan harga diri individu, artinya dalam melakukan praktik keperawatan, perawat senantiasa selalu

menghargai klien dengan menerima kelebihan maupun kekurangan klien sehingga bisa memberikan pelayanan kesehatan yang tepat (Suparno & Saprianto, 2019).

Penelitian yang dilakukan Prabowo, Ardiana, dan Wijaya (2016) menjelaskan bahwa ada pengaruh antara *caring* terhadap pelaksanaan komunikasi SBAR dalam operan jaga pada perawat di RSUD Salatiga Kota Salatiga. Tindakan *caring* yang dilakukan perawat pada saat operan dalam memberikan asuhan keperawatan selama satu bulan penuh ternyata membawa dampak terhadap pelaksanaan komunikasi SBAR.

Berdasarkan pengamatan peneliti terhadap pelaksanaan komunikasi SBAR di ruang kardiovaskular ditemukan bahwa masih sangat rendahnya kesadaran perawat dalam melaksanakan komunikasi SBAR, perawat terkesan tidak memberikan perhatian, waktu dan pikiran terhadap pelaksanaan SBAR pada saat *hand over*. perawat terkesan bercakap-cakap pada saat *hand over*, masih sering terlambat dan terkesan terburu-buru dalam mengikuti *hand over*.

Peneliti juga bertanya terhadap beberapa perawat terkait pelaksanaan komunikasi SBAR tersebut. Perawat menjelaskan bahwa pelaksanaan komunikasi SBAR sudah biasa

dilakukan sehingga perawat merasa sudah biasa dan tidak terlalu penting lagi. Perawat lain mengatakan bahwa pelaksanaan komunikasi SBAR sangat menyita waktu perawat sedangkan beban kerja juga sudah tinggi, makanya terkesan seperti terburu-buru.

Menurut asumsi peneliti tentang penerapan *caring* di Ruang Rawat Inap Kardiovaskular yang masing kurang baik dikarenakan oleh beberapa faktor yang berasal dari dalam diri perawat. Hal tersebut dikarenakan kurangnya kesadaran perawat akan pentingnya melaksanakan komunikasi SBAR pada saat *hand over* pada pasien jantung dan beban kerja yang sudah cukup tinggi sehingga pelaksanaan komunikasi SBAR terkesan terburu-buru.

Pelaksanaan komunikasi *hand over* adalah kegiatan dalam menyampaikan informasi tentang pasien yang diberikan pada saat operan jaga menjadi fokus komunikasi yang harus dilakukan oleh perawat. Kegiatan operan jaga dilakukan pada setiap pergantian perawat (*shift*), operan jaga adalah proses transfer atau perpindahan informasi penting untuk asuhan keperawatan pasien secara *holistik* dan aman yang bertujuan agar pelayanan yang diberikan oleh setiap perawat saling berkesinambungan (*The Health Foundation Inspiring Improvement*, 2016).

Sebuah penelitian terkait yang dilakukan oleh Ovari (2015) menjelaskan bahwa ada hubungan antara pelaksanaan komunikasi SBAR terhadap kepuasan pasien pada saat *hand over*.

Pelaksanaan komunikasi SBAR pada saat *hand over* di Ruang Rawat Inap Kardiovaskular masih kurang efektif, hal tersebut dikarenakan perawat masih sering melewatkan beberapa bagian dari komunikasi SBAR tersebut. Perawat juga terlihat belum cukup menguasai langkah-langkah komunikasi SBAR tersebut, masih membaca format pelaksanaan komunikasi. Perawat juga sering melewatkan beberapa langkah-langkah dari pelaksanaan komunikasi.

Asumsi peneliti adalah pelaksanaan komunikasi SBAR masih kurang efektif, hal tersebut dikarenakan masih kurangnya kemampuan atau penguasaan perawat terhadap pelaksanaan komunikasi tersebut. Perawat perlu dibekali dengan pengetahuan yang baik tentang pelaksanaan komunikasi SBAR sehingga pelaksanaannya dapat berjalan dengan efektif. Perawat perlu menguasai dan memahami dengan baik poin-poin yang disampaikan.

Hubungan *caring* perawat terhadap pelaksanaan komunikasi SBAR

Berdasarkan hasil uji *chi-square* diperoleh nilai $p < 0,002$ artinya ada hubungan yang sangat signifikan antara *caring* perawat terhadap pelaksanaan

komunikasi SBAR pada saat *hand over* pasien jantung di ruang rawat inap kardiovaskular.

Penelitian ini dilaksanakan terhadap 32 perawat yang bertugas selama dua minggu. Peneliti menemukan bahwa perawat masih kurang menyadari akan mamfaat *caring* dalam melaksanakan komunikasi SBAR di ruang rawat inap Kardiovaskular, hal ini terlihat dari beberapa perawat masih bermain-main dalam mengikuti pelaksanaan *hand over* dengan menggunakan komunikasi SBAR, perawat masih banyak yang terlambat, bercakap-cakap pada saat *hand over*.

Asumsi peneliti adalah perawat sangat perlu memperhatikan penerapan *caring* ketika pelaksanaan komunikasi SBAR pada saat *hand over* di ruang rawat inap, karena adanya penerapan *caring* yang baik dari perawat maka pelaksanaan komunikasi SBAR saat *hand over* tidak akan tercapai dengan optimal. Perawat juga perlu mendapatkan pemahaman yang baik tentang poin-poin penting yang perlu disampaikan dalam pelaksanaan komunikasi SBAR pada saat *hand over* agar pelaksanaan komunikasi SBAR dan berjalan dengan efektif.

Kesimpulan Dan Saran

Kesimpulan

1. Mayoritas perawat memiliki *caring* yang kurang baik sebanyak 24 perawat dan mayoritas perawat melaksanakan komunikasi SBAR pada saat *hand over* kurang efektif sebanyak 20 perawat.
2. Pelaksanaan komunikasi SBAR mayoritas perawat melaksanakan komunikasi SBAR kurang efektif sebanyak 20 perawat (62%) dan minoritas perawat melaksanakan komunikasi SBAR efektif sebanyak 12 orang (38%).
3. Hasil penelitian ditemukan ada hubungan yang sangat signifikan antara *caring* perawat terhadap pelaksanaan komunikasi SBAR pada saat *hand over* pasien jantung di ruang rawat inap kardiovaskular Rumah Sakit Royal Prima tahun 2021.

Saran

Bagi responden diharapkan dapat menambah wawasan tentang hubungan *caring* perawat terhadap pelaksanaan komunikasi SBAR pada saat *hand over* pasien jantung di ruang rawat inap kardiovaskular.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmalia, R. (2015). No Title. *Laporan Residensi Manajemen Keperawatan Di RSUD Pariaman., 1*. <https://pdfslide.tips/documents/laporan-residensi-manajemen-keperawatan.html>
- Depertemen Kesehatan RI. (2015). *Profil Kesehatan Indonesia*.

- Erlangga.
- Kusnanto, D. (2019). *Perilaku caring perawat profesional* (Pertama). Erlangga.
- Nursalam. (2016). Konsep dan metode keperawatan. In *Salemba medika* (2nd ed.). EGC.
- Ovari. (2015). Pengaruh komunikasi sber terhadap keselamatan pasien pada pelaksanaan hand over di RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro Semarang.
http://eprints.undip.ac.id/55103/1/proposal_fix.pdf
- Potter, P. (2016). *Fundamental Of Nursing: Consep, Proses and Practice* (7th ed.). EGC.
- Prabowo, S. B., & Ardiana, A. & Wijaya, D. (2016). Hubungan tingkat kognitif perawat tentang caring dengan aplikasi praktek di Ruang Rawat Inap RSUD dr.H. Koesnadi Bondowoso. *Pustaka Kesehatan* 2, 1. <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/JPK/article/view/611>
- Suparno, & Saprianto. (2019). Hubungan perilaku caring perawat dengan stress hospitalisasi pada anak usia pra sekolah di ruang rawat inap rsud dr. Ibnu soetowo baturaja. *Jurnal Keperawatan Sriwijaya* 6, 1.