

**PENGETAHUAN PERAWAT TERHADAP TEKNIK KOMUNIKASI SBAR
DIRSUD dr. ZAINOEL ABIDIN BANDA ACEH**

**KNOWLEDGE OF NURSES TO SBAR COMMUNICATION TECHNIQUE IN dr.
ZAINOEL ABIDIN HOSPITAL BANDA ACEH**

Irawati¹; AndaraMaurissa²

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Keperawatan Universitas Syiah Kuala Banda Aceh

²Bagian Manajemen Keperawatan Dasar Dasar Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Syiah Kuala
Banda Aceh

e-mail: iraw9@gmail.com; andara.maurissa@gmail.com

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. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran pengetahuan perawat terhadap teknik komunikasi SBAR di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh tahun 2016. Jenis penelitian ini adalah *deskriptif eksploratif* dengan desain penelitian *cross sectional study*. Populasinya seluruh perawat pelaksana di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh sebanyak 264 perawat, Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *probability sampling*, sebanyak 73 responden dengan alat pengumpulan data berupa kuesioner. Hasil penelitian yang didapatkan bahwa secara keseluruhan pengetahuan perawat terhadap teknik komunikasi SBAR di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh berada pada kategori baik yaitu sebanyak 79,5%. Dari hasil penelitian ini diharapkan penggunaan teknik komunikasi SBAR oleh perawat di seluruh ruang rawat inap dapat ditingkatkan sehingga dapat meningkatkan keselamatan pasien di rumah sakit.

Kata Kunci: Pengetahuan perawat, Komunikasi SBAR

ABSTRACT

SBAR communication used by nurses in delivering the patient to the doctor. In applying the SBAR communication requires good knowledge so that information presented clearly. The purpose of this study is to describe the nurse's knowledge of the SBAR communication technique in the inpatient unit District General Hospital dr. Zainoel Abidin Banda Aceh in 2016. This research is a *descriptive exploratory* study with *cross sectional* design. Populations throughout nurses in the inpatient unit District General Hospital dr. Zainoel Abidin Banda Aceh as many as 264 nurses, Sampling techniques in this study is a *probability sampling*, a total of 73 respondents to the questionnaire data collection tools. The research result obtained that Retained Earnings nurse's knowledge of the SBAR communication technique in the inpatient unit District General Hospital dr. Zainoel Abidin Banda Aceh are in good category that is as much as 79.5% of nurses. From the results of this study are expected to use SBAR communication technique by nurses in all the wards can be increased so as to improve patient safety in hospitals.

Keywords: Knowledge nurse, SBAR communication

PENDAHULUAN

Dalam pelaksanaan operan, perawat berkomunikasi membahas hal-hal yang berkaitan dengan pasien yang menjadi tanggung jawabnya dengan menggunakan dokumentasi sebagai sumber informasi. Hal-hal yang dibicarakan mengenai kondisi pasien terkini, pengobatan dan perencanaan keperawatan, alokasi pasien, dan prioritas pelayanan lainnya (Sugiharto, Keliat & Sri, 2012, p.40).

Kegiatan pendokumentasian keperawatan yang terjadi saat ini masih banyak ditemui berbagai hambatan yang mengakibatkan asuhan keperawatan yang tidak optimal. Hal ini karena banyaknya faktor yang mempengaruhi seperti beban kerja, pengetahuan, waktu, keterampilan perawat, pengalaman kerja perawat, pendidikan, motivasi, tenaga, sarana, dan faktor sosial (Iyer & Nancy, 2005, p.3).

Sistem dokumentasi yang ideal harus memberikan informasi pasien yang komprehensif, mampu menampilkan data tentang keadaan pasien dari tingkat kesakitan, jenis, kualitas dan kuantitas dari layanan yang telah diberikan perawat dalam memenuhi kebutuhan pasien, memfasilitasi bantuan pembayaran dari pemerintah dan perusahaan asuransi pembayar, serta berfungsi sebagai dokumen yang legal (Potter & Perry, 2005, p.232).

Komunikasi efektif merupakan unsur utama dari sasaran keselamatan pasien karena komunikasi adalah penyebab pertama masalah keselamatan pasien (*patient safety*). Komunikasi yang efektif yang tepat waktu, akurat, lengkap, jelas, dan dipahami oleh penerima mengurangi kesalahan dan meningkatkan keselamatan pasien. Maka dalam komunikasi efektif harus dibangun aspek kejelasan, ketepatan, sesuai dengan konteks baik bahasa dan informasi, alur yang sistematis, dan budaya. Komunikasi yang tidak efektif akan menimbulkan risiko kesalahan dalam pemberian asuhan keperawatan (Supinganto, Mulianingsih & Suharmanto, 2015).

Kerangka komunikasi efektif terkini yang digunakan di rumah sakit adalah komunikasi SBAR, WHO mewajibkan kepada rumah sakit untuk menggunakan suatu standar yang strategis yaitu dengan menggunakan metode komunikasi SBAR. Komunikasi SBAR merupakan komunikasi yang terdiri dari 4 komponen yaitu S (*Situation*) merupakan suatu gambaran yang terjadi pada saat itu. B (*Background*) merupakan sesuatu yang melatar belakangi situasi yang terjadi. A (*Assessment*) merupakan suatu pengkajian terhadap suatu masalah. R (*Recommendation*) merupakan suatu tindakan dimana meminta saran untuk tindakan yang benar yang seharusnya dilakukan untuk masalah tersebut (The Joint Commission International, 2007).

Komunikasi SBAR dalam dunia kesehatan dikembangkan oleh pakar *patient safety* dari California untuk membantu komunikasi antaradokter dan perawat. Komunikasi SBAR di desain untuk komunikasi dalam situasi beresiko tinggi antara perawat dan dokter untuk mengatasi masalah pasien (The Joint Commission International, 2010).

Hasil studi literatur yang dikembangkan oleh Velji (2010) mengenai efektifitas dokumentasi SBAR dalam pengaturan rehabilitasi didapatkan bahwa penggunaan dokumentasi SBAR memiliki potensi untuk meningkatkan komunikasi tim interprofesional dalam konteks rehabilitasi dan kontribusi berharga dalam praktek keselamatan pasien.

Penelitian Supinganto, Mulianingsih & Suharmanto (2015) di rumah sakit RSUD kota Mataram menunjukkan bahwa pada komponen komunikasi *situation* (S) sebagian besar dalam kategori efektif sebanyak 82,0%, pada komponen komunikasi *background* (B) sebagian besar dalam kategori tidak efektif sebanyak 78,0%, pada komponen komunikasi *assessment* (A) sebagian besar dalam kategori tidak efektif sebanyak 64,0% dan pada kategori komponen komunikasi *recommendation* (R) sebagian besar dalam

kategori tidak efektif sebanyak 64,0%. Secara umum, sebagian besar komunikasi perawat dalam kategori efektif.

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 uraian tersebut, peneliti tertarik untuk menganalisis bagaimana gambaran pengetahuan perawat terhadap teknik komunikasi SBAR di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *deskriptif eksploratif* dengan desain penelitian *cross sectional study* melalui kuesioner. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability sampling*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat pelaksana di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh pada tahun 2016 sebanyak 264 responden. Sampel dalam penelitian ini adalah perawat pelaksana di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh sebanyak 73 responden.

HASIL

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Pengetahuan Tentang Komunikasi SBAR

| No | Kategori | (F) | (%) |
|-------|-------------|-----|------|
| 1 | Baik | 58 | 79,5 |
| 2 | Kurang Baik | 15 | 20,5 |
| Total | | 73 | 100 |

Berdasarkan tabel 2 dapat disimpulkan bahwa sebanyak 58 perawat (79,5%) perawat memiliki pengetahuan yang baik terhadap teknik komunikasi SBAR di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang terdapat pada tabel 5.6 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.

Menurut Notoatmodjo (2007, p.140) tahu (*know*) merupakan salah satu tingkatan domain kognitif seseorang yang diartikan sebagai pengingat 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, p.141). Pengetahuan terkait komunikasi terhadap berbagai informasi mengenai perkembangan pasien antar profesi kesehatan di rumah sakit merupakan komponen yang fundamental dalam keperawatan (Swansburg, 1990).

Permenkes Nomor 1691 (2010) dalam program *patient safety* mengatakan bahwa untuk menjamin keselamatan pasien di rumah sakit, pelatihan program keselamatan pasien merupakan salah satu pelayanan mutu terhadap pasien. Perawat yang kurang termotivasi untuk menggunakan teknik komunikasi SBAR dapat menyebabkan pelayanan kepada pasien kurang baik. Penggunaan komunikasi yang tepat menjadi salah satu sasaran dari program *patient safety* yaitu peningkatan komunikasi

yang efektif. Perawat merupakan tenaga terbanyak dan mempunyai waktu kontak dengan pasien lebih lama dibandingkan tenaga kesehatan yang lain, sehingga mereka mempunyai peranan penting dalam menentukan baik buruknya mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Dufour (2012) mengatakan bahwa sekarang ini sudah ada metode yang dirancang untuk memudahkan komunikasi perawat yaitu dengan menggunakan komunikasi SBAR. Menurut Haig et al dalam Kesten (2011) Kerangka komunikasi SBAR sangat efektif digunakan untuk melaporkan kondisi dan situasi pasien secara singkat pada saat pergantian shift, sebelum prosedur tindakan atau kapan saja diperlukan dalam melaporkan perkembangan kondisi pasien.

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.

Sumber informasi yang didapatkan oleh responden tentang komunikasi SBAR pada penelitian ini lebih cenderung pada atasan (39,7%). Hal ini dikarenakan atasan lebih memiliki pengalaman sehingga pengetahuannya juga lebih tinggi. Pengalaman juga menjadi hal penting dalam proses penerimaan pengetahuan dan informasi, sejalan dengan pernyataan Mubarak (2007, p.30) bahwa pengalaman adalah suatu kejadian yang pernah dialami seseorang dalam berinteraksi. Pengalaman yang kurang baik akan berusaha untuk dilupakan, namun jika pengalaman terhadap objek tersebut menyenangkan maka secara

psikologis akan timbul kesan yang membekas dalam emosi kejiwaan. Selain itu, menurut asumsi peneliti berdasarkan hasil pengamatan pada saat penelitian disetiap ruang rawat inap rumah sakit terdapat SOP sebagai panduan dalam menggunakan teknik komunikasi SBAR. Hal ini juga dapat membantu responden dalam meningkatkan pengetahuannya terhadap teknik komunikasi SBAR.

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

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah pengetahuan perawat terhadap teknik komunikasi SBAR dikategorikan baik.

Adapun beberapa saran berdasarkan hasil penelitian dari penulis bagi profesi keperawatan sebaiknya terus mengembangkan ilmu pengetahuan dan keterampilan tentang isu terbaru yang sedang berkembang di rumah sakit sehingga praktik keperawatan di rumah sakit lebih baik dan berkualitas. Dan bagi rumah sakit sebaiknya terus memberikan dukungan kepada perawat untuk terus meningkatkan komunikasi efektif khususnya komunikasi SBAR karena sangat penting untuk program *patient safety*.

REFERENSI

Aimone, E., Andreoli, a., Baker, G.R., Boaro, N., Fancott, C., Sinclair, L., Tardif, G., & Velji K (2010). *Efektivitas sebuah alat komunikasi SBAR diadaptasi untuk pengaturan rehabilitasi, Healthcare Quarterly, 11(Sp) 2008: 72-79*. Di

- unduh dari <http://www.longwoods.com/content/11965>.
- Alvarado, K., Boblin, S., Chritiffersen, E., Fram, N., Lee, R., Lucas, J., & Poole, N. (2006). *Transfer of accountability: Transforming shift handover to enhance patient safety*. Healthcare Quarterly 9, Special issue.
- Dufour, K. M. (2012). *Implementation of the SBAR checklist to improve patient safety in the united states air force aeromedical evacuation*. College of Nursing and Health Student Publications.
- Iyer, P.W., Nancy H.C. (2005). *Dokumentasi keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Joint Comission International. (2007). *Communication during patient handovers*.
- Joint Commission Accreditation of Health Organization. (2010). *National patient safety goals*.
- Kesten, K.S. (2011). *Role-Play Using SBAR Technique to Improve Observed Communication Skills in Senior Nursing Students*. Journal of Nursing Education, 50(2): 79-87.
- Mubarak, I. (2007). *Promosi kesehatan: sebuah pengantar proses belajar mengajar dalam pendidikan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Notoatmodjo. (2007). *Promosi kesehatan dan ilmu pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Permenkes RI No. 1691 (2010). *Keselamatan pasien di rumah sakit*. Jakarta: Menteri Kesehatan RI.
- Potter, P.A, & Perry, A.G. (2005). *Fundamental keperawatan: Konsep, Praktik, dan Teori*. Jakarta: EGC.
- Sugiharto A.S., Keliat A.B., Sri R. TH. (2012). *Manajemen keperawatan: aplikasi MPKP di rumah sakit*. Jakarta: EGC.
- Supinganto, A., Misroh, M., & Suharmanto. (2015). *Identifikasi komunikasi efektif SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation) Di RSUD Kota Mataram*. Jurnal Keperawatan (Publikasi).
- Swansburg, R.C & Swansburg, R.J. (1990). *Introductions management and leadership for nurse managers*. Canada: Jones and Bartlett Publiser.
- Wahyuni. (2014). *Efektifitas Pelatihan Komunikasi SBAR dalam Meningkatkan Mutu Operan Jaga (Hand Over) di Bangsal Wardah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II*. Yogyakarta: Program Pasca Sarjana Universitas Muhamadiyah.