

OPTIMALISASI KOMUNIKASI METODE *SITUATION, BACKGROUND, ASSESSMENT, AND RECOMMENDATION* (SBAR) DALAM SERAH TERIMA PERAWAT

Widiya Yulian Situmeang¹, Hanny Handiyani², Hening Pujasari³,
Tuti Afriani⁴, Khairul Nasri⁵
Universitas Indonesia^{1,2,3,4}
Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati⁵
widiya.yulian@ui.ac.id¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengoptimalkan komunikasi metode SBAR dalam serah terima perawat yang mendorong budaya keselamatan pasien dan komunikasi efektif. Metode yang digunakan adalah *pilot study* dimulai dari proses identifikasi, analisis, penetapan prioritas masalah, *plan of action*, implementasi, evaluasi, dan rencana tindak lanjut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan panduan dan Standar Prosedur Operasional (SPO) dengan sosialisasi dan pendampingan serah terima dengan komunikasi metode SBAR memiliki pengaruh baik, dibuktikan dengan uji coba penerapan panduan diperoleh data terdapat peningkatan persentase penyebutan *vital sign* 100%, hasil pengkajian keperawatan terkini meningkat menjadi 40%, penyampaian diagnosa keperawatan dan rekomendasi tindakan keperawatan selanjutnya sebanyak 60%. Organisasi rumah sakit sedang berada dalam tahap perubahan *movement* dimana setelah diimplementasikan, Bagian Pelayanan Keperawatan dan kepala ruangan berusaha untuk mempertahankan keberlanjutannya dan menjadikan budaya organisasi di rumah sakit. Simpulan, kegiatan yang telah dilakukan selama proses sosialisasi dan pendampingan memberikan perubahan perilaku dan pola pikir yang baik terhadap perawat dalam menerapkan dan membudayakan pelaksanaan serah terima dengan komunikasi SBAR demi mewujudkan pelayanan keperawatan yang berkualitas.

Kata Kunci: Komunikasi, Metode SBAR, Serah Terima

ABSTRACT

This study aims to optimize the communication of the SBAR method in nurse handover that encourages a culture of patient safety and effective communication. The method used is a pilot study starting from the process of identification, analysis, prioritization of problems, plan of action, implementation, evaluation, and follow-up plan. The results showed that the application of guidelines and Standard Operating Procedures (SPO) with socialization and handover assistance with SBAR method communication had a good effect, as evidenced by the trial application of the guidelines obtained data there was an increase in the percentage of vital sign mentions of 100%, the results of the latest nursing assessment increased to 40%, the delivery of nursing diagnoses and recommendations for further nursing actions by 60%. The hospital organization is in a stage of movement change where after implementation, the Nursing Services Department and the head of the room try to maintain its sustainability and make the organizational culture in the hospital. In conclusion, the activities that have been carried out during the socialization and mentoring process provide a change in

behavior and a good mindset for nurses in implementing and cultivating the implementation of handover with SBAR communication in order to realize quality nursing services.

Keywords: Communication, SBAR Method, Handover

PENDAHULUAN

Penyampaian informasi tidak tepat yang dapat menimbulkan *medical error*. Kesalahan dalam komunikasi (*communication error*) merupakan penyebab nomor satu yang dapat membahayakan pasien dan berkontribusi sebanyak 60% hingga 70% kematian pasien (*Joint Commission International*, 2020). Kesalahan dalam komunikasi muncul ketika informasi penting pasien ada yang keliru, hilang, dan salah tafsir (Haddeland, et al., 2022). Salah satu upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Indonesia untuk menjaga kualitas layanan dengan mengeluarkan mewajibkan Rumah Sakit menerapkan standar keselamatan pasien yang tercantum pada Undang-Undang No 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit Pasal 43 ayat (1). *The Joint Commission International* (JCI) sejak tahun 2014 hingga saat ini juga menjadikan peningkatan komunikasi yang efektif sebagai sasaran dalam *International Patient Safety Goal* (*Joint Commission International*, 2020).

The Joint Commission International (JCI) dan *World Health Organization* menyarankan penerapan pendekatan standar untuk komunikasi serah terima dengan menggunakan komunikasi terstruktur yang disebut teknik SBAR terdiri dari *Situation*, *Background*, *Assessment*, dan *Recommendation* (*Joint Commission International*, 2020). Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS) pada Sasaran Keselamatan Pasien (SKP) juga mensyaratkan agar rumah sakit menetapkan dan melaksanakan proses komunikasi serah terima (*handover*) dan menyusun cara komunikasi yang efektif, tepat waktu, akurat, lengkap, jelas, dan dapat dipahami penerima (Kemenkes, 2022). Upaya yang dilakukan bertujuan untuk mengurangi dampak akibat penyampaian dan penerimaan informasi yang tidak tepat (Fakuriza, et al., 2023). Penggunaan komunikasi dengan metode SBAR tidak hanya meningkatkan mutu pelayanan, tetapi juga dapat meningkatkan kualitas *handover* yang akan menekan angka *medical error*.

Timbang terima atau *handover* pasien dirancang sebagai salah satu metode untuk memberikan informasi yang relevan pada tim perawat setiap pergantian shift, sebagai petunjuk praktik memberikan informasi mengenai kondisi terkini pasien, tujuan pengobatan, rencana perawatan serta menentukan prioritas pelayanan yang dilakukan secara tepat waktu, akurat, lengkap, jelas, sehingga dapat dipahami, dan akan mengurangi kesalahan, serta menghasilkan peningkatan keselamatan pasien (Ding, et al., 2022).

Berdasarkan survei awal yang telah dilakukan di Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) X Kota Jakarta, metode SBAR dalam upaya meningkatkan komunikasi efektif di RSUP X Kota Jakarta sudah digunakan sebagai alat untuk melapor kondisi pasien dan menerima *advice* antar Pemberi Penanggungjawab Asuhan (PPA) dan DPJP (Dokter Penanggung jawab Asuhan) melalui telepon namun masih belum optimal digunakan dalam proses *handover*. Alur dan panduan komunikasi yang dilakukan saat *handover* pasien belum ada standar yang digunakan, informasi yang disampaikan saat *handover* belum terstruktur dan lebih banyak informasi medis dibandingkan informasi keperawatan, dan pengetahuan perawat tentang cara berkomunikasi dengan metode SBAR saat *handover* belum terpapar informasinya sehingga dalam pelaksanaannya belum seragam.

Belum optimalnya pelaksanaan komunikasi SBAR dalam serah terima keperawatan dapat berisiko terjadinya insiden yang tidak diharapkan. Optimalisasi

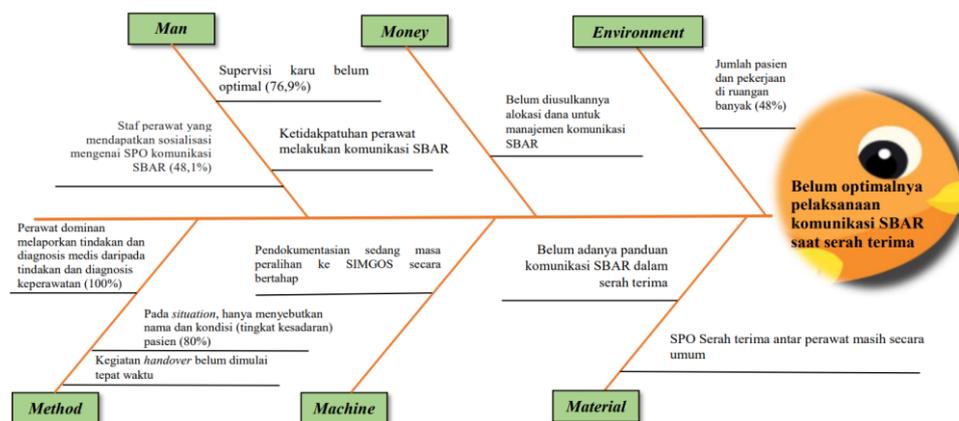
komunikasi metode SBAR dalam serah terima perawat penting untuk dilakukan karena dapat meningkatkan budaya keselamatan pasien dan meminimalkan insiden yang tidak diharapkan akibat adanya informasi pasien yang penting namun tidak disampaikan, keliru atau salah tafsir (*Joint Commission International, 2020*). Oleh karena itu, peneliti melakukan kegiatan sosialisasi *handover*, penyusunan buku pedoman, Standar Prosedur Operasional (SPO) *handover* dengan metode SBAR yang bertujuan untuk mengoptimalkan pelaksanaan komunikasi SBAR dalam serah terima perawat di RSUP X Kota Jakarta. Kegiatan yang dilakukan bermanfaat bagi perawat di ruangan karena dapat memandu dan meningkatkan kualitas serah terima pasien dengan tepat dan ringkas serta membantu rumah sakit dalam mewujudkan pelayanan keperawatan yang bermutu.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah *pilot study* sejak 15 Mei 2023 sampai 15 Juni 2023, dimulai dari identifikasi masalah yang diperoleh melalui sumber primer dan sekunder dengan cara telaah dokumentasi, observasi, dan wawancara yang dilakukan dengan Koordinator Bidang Pelayanan Keperawatan, Komite Keperawatan, dan Kepala Ruangan serta penyebaran kuesioner pada perawat di RSUP X Kota Jakarta pada Mei 2023. Data temuan dilakukan analisis dan pemberian skor untuk penetapan prioritas masalah. Hasil prioritas masalah dianalisis menggunakan analisis *fishbone*, kemudian berkoordinasi dalam penyusunan strategi rencana tindakan menggunakan pendekatan fungsi manajemen *Planning, Organizing, Staffing, Actuating, dan Controlling*. Lalu rencana tindakan diimplementasikan, dan evaluasi pada Juni 2023 serta menentukan posisi tahap perubahan dengan menggunakan teori perubahan Kurt Lewin (*unfreezing*/pencairan, *movement*/perubahan, dan *refreezing*/pembekuan kembali) dan kemudian dilakukan rencana tindak lanjut.

HASIL PENELITIAN

Hasil studi kasus diperoleh melalui proses pengambilan data melalui metode observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner melalui *google form* pada 52 perawat. Data yang diperoleh dilakukan skoring prioritas masalah dan memperlihatkan bahwa masalah yang menjadi prioritas adalah belum optimalnya pelaksanaan komunikasi metode SBAR dalam serah terima perawat dengan skor 49. Penyebab masalah diidentifikasi dengan komponen *man, money, method, machine, material* dan *environment* menggunakan metode analisis *fishbone* sebagai berikut.



Gambar 1.
Analisis *Fishbone*

Proses penyelesaian masalah dilakukan dengan cara pendekatan lima fungsi manajemen yaitu *Planning*, *Organizing*, *Staffing*, *Actuating* dan *Controlling*. Tahap *planning* dimulai dengan pembuatan *draft* panduan komunikasi metode SBAR dalam serah terima perawat yang berisikan latar belakang pentingnya komunikasi SBAR diterapkan dalam kegiatan serah terima antar perawat, Standar Prosedur Operasional (SPO) komunikasi SBAR dalam serah terima perawat, contoh kasus, dan lembar ceklis observasi yang dapat digunakan kepala ruangan untuk melakukan supervisi perawat serta menyusun media yang akan digunakan.

Tahap *organizing*, berkoordinasi dengan Komite Keperawatan dan Kepala Ruangan sebagai *first line manager* untuk dapat bertukar pikiran dan menerima masukan terkait penyempurnaan penyusunan *draft* panduan komunikasi SBAR dalam serah terima perawat dan media yang akan digunakan agar produk inovasi dapat sesuai dengan kebijakan yang berlaku di rumah sakit. Tahap *staffing*, berkoordinasi dengan Komite Keperawatan dan Kepala Ruangan terkait sasaran pengguna media. Tahap *actuating*, melakukan kegiatan sosialisasi terkait isi panduan, SPO, dan pemberian contoh kasus serah terima perawat menggunakan metode SBAR kepada perawat rawat inap serta dilakukan pendampingan bertujuan agar terpaparnya informasi dan rencana perubahan yang akan dilakukan dan dikembangkan rumah sakit. Tahap *controlling*, peneliti melakukan evaluasi terhadap kemampuan Perawat Penanggung Jawab Asuhan (PPJA) dan perawat Penanggung Jawab (PJ) shift dalam mengimplementasikan komunikasi SBAR dalam serah terima antar perawat. Evaluasi dilakukan peneliti menggunakan lembar ceklis observasi dan dilakukan selama dua hari yaitu 13-14 Juni 2023 pada perawat yang melakukan serah terima yang sudah mendapatkan sosialisasi sebelumnya.

Hasil perbandingan observasi komunikasi SBAR dalam serah terima perawat sebelum dan sesudah implementasi ada pada Tabel 1 dengan keterangan D adalah dilakukan dan TD adalah tidak dilakukan.

Tabel 1.
Data Hasil Observasi Pelaksanaan Komunikasi SBAR dalam Serah Terima *Pre* dan *Post* Implementasi

Indikator	Pre Implementasi		Post Implementasi	
	D	TD	D	TD
<i>1) Situation</i>				
a. Menyebutkan nama pasien	100%	0%	100%	0%
b. Menyebutkan nomor MR atau tanggal lahir pasien	0%	100%	60%	40%
c. Menyebutkan ruangan	0%	100%	70%	30%
d. Menyebutkan usia pasien	0%	100%	30%	70%
e. Menyebutkan hari rawatan pasien	0%	100%	60%	40%
f. Menyebutkan nama DPJP	30%	70%	60%	40%
g. Menyebutkan kondisi pasien terkini	80%	20%	100%	0%
<i>2) Background</i>				
h. Menyebutkan diagnosa medis	20%	80%	50%	50%
i. Menyebutkan riwayat penyakit	20%	80%	50%	50%
j. Menyebutkan riwayat alergi	0%	100%	30%	70%
k. Menyebutkan riwayat pengobatan	30%	70%	50%	50%
l. Menyebutkan diit	60%	40%	80%	20%
m. Menyebutkan intervensi yang sudah diberikan	80%	20%	100%	0%
n. Menyebutkan respon terhadap intervensi yang sudah diberikan	20%	80%	50%	50%
<i>3) Assesment</i>				

o.	Menyebutkan <i>vital sign</i>	10%	90%	100%	0%
p.	Menyebutkan kondisi dari hasil pengkajian terkini	10%	90%	40%	60%
q.	Menyampaikan permasalahan (diagnosa) keperawatan pasien secara ringkas	0%	100%	60%	40%
4) <i>Recommendation</i>					
r.	Menyebutkan tindakan yang tidak bisa dikerjakan selama dinas	100%	0%	100%	0%
s.	Menyebutkan rekomendasi tindakan mandiri keperawatan yang dibutuhkan pasien	10%	90%	60%	40%
t.	Menyebutkan rekomendasi tindakan kolaboratif yang dibutuhkan pasien berdasarkan konsultasi dokter, atau tim kesehatan lain.	100%	0%	100%	0%

Berdasarkan hasil evaluasi dari observasi diperoleh pada komponen *situation* terdapat peningkatan sebanyak 60% perawat sudah menyebutkan nomor rekam medik pasien dan 100% menyampaikan kondisi pasien terkini saat serah terima. Komponen *background*, perawat sudah menyampaikan diagnosa medis pasien, riwayat penyakit, riwayat pengobatan, dan riwayat alergi yang semula selalu dilewatkan saat serah terima. Selanjutnya pada komponen *assessment*, perawat sudah 100% menyebutkan *vital sign* pasien dari yang awalnya dilakukan hanya 10%, dan sebanyak 60% sudah menyebutkan hasil pengkajian keperawatan dan diagnosa keperawatan saat serah terima. Pada komponen *recommendation*, perawat sudah sebanyak 60% menyampaikan instruksi tindakan mandiri keperawatan yang akan dilakukan oleh perawat shift selanjutnya, dari yang semula diobservasi hanya dilakukan sebanyak 10%. Kegiatan sosialisasi dan pendampingan komunikasi SBAR saat serah terima pada perawat memberikan hasil yang lebih baik pada saat dievaluasi dibandingkan hasil sebelum diberikan sosialisasi atau pendampingan pada perawat, meskipun hasil yang didapat peningkatannya tidak signifikan.

PEMBAHASAN

Serah terima (*handover*) antar shift keperawatan merupakan fase penting dalam proses perawatan pasien karena menyangkut dengan akuntabilitas dan tanggung gugat perawat terhadap peralihan tanggungjawab dalam perawatan pasien (Christina & Susilo, 2021). *Hand over* merupakan salah satu kegiatan yang berhubungan dengan komunikasi efektif (Oxyandi & Endayni, 2020). Metode komunikasi efektif salah satunya adalah menggunakan komunikasi SBAR yang memiliki empat komponen yaitu *situation*, *background*, *assessment* dan *recommendation* bertujuan untuk meningkatkan keselamatan pasien (Martínez-Fernández, et al., 2022).

Miskomunikasi yang terjadi saat serah terima berdampak paling besar terhadap keselamatan pasien (Haddeland, et al., 2022). Penelitian oleh Li, et al., (2022) mencatat kesalahan dalam pelaporan kondisi pasien yang terjadi seperti perawat lupa melaporkan nilai pemeriksaan hasil Gula Darah Sewaktu (GDS) pada pasien pre operasi Diabetes Mellitus yang berakibat pada perpanjangan *length of stay* dan komplikasi pasca operasi disebabkan oleh belum adanya komunikasi terstruktur dan alat yang dimiliki oleh Rumah Sakit.

Ketidakoptimalan pelaksanaan serah terima pasien antar shift dengan metode SBAR di RSUP X dianalisis dengan analisis *fishbone* untuk mengidentifikasi akar masalah sehingga dapat dicari strategi penyelesaian. Penyebab masalah belum optimalnya pelaksanaan serah terima pasien dengan metode SBAR di RSUP X setelah dianalisis adalah belum adanya panduan komunikasi SBAR dalam kegiatan serah terima, belum direvisinya SPO serah terima antar tenaga keperawatan, belum

optimalnya pelaksanaan supervisi serah terima pasien dikarenakan belum tersedianya instrumen supervisi, belum tersedianya media pengingat yang sesuai, dan perawat belum memahami sepenuhnya metode SBAR dalam serah terima pasien yang dibuktikan dengan capaian hasil observasi pelaksanaan serah terima pasien masih sangat minimal yaitu di rentang angka 10%-60%.

Tidak dapat dipungkiri bahwa serah terima pasien membutuhkan alat yang terstandar yang dapat memudahkan dan menjadikan komunikasi lebih terstruktur. Tanpa adanya panduan komunikasi dalam *handover*, beberapa informasi terkait kondisi pasien mungkin untuk dilewatkan (Dalky, et al., 2020; Rahmatulloh, et al., 2022). Komunikasi SBAR dalam serah terima dapat memperjelas empat tema komunikasi formal, yaitu: peningkatan komunikasi; peningkatan transfer informasi; meningkatkan kepercayaan diri; dan meningkatkan keselamatan pasien (Saragih & Noviestari, 2022). Manajemen RSUP X sepakat untuk melakukan strategi perubahan dan menguji coba panduan komunikasi SBAR dalam serah terima perawat ke satu ruangan rawat inap.

Peran dan fungsi kepala ruangan selaku *first line manager* sangat diperlukan dalam melakukan perubahan atau inovasi dalam pelayanan keperawatan dan memfasilitasi kebutuhan staf dalam berjalannya proses inovasi, baik dari segi material pendukung seperti pedoman, panduan, SPO dan *form* lainnya, maupun non-material sebagai memberi pengarahan, motivasi, dan supervisi untuk meningkatkan mutu dan mengobservasi inovasi agar berjalan optimal. Konsep perubahan yang digunakan dalam kegiatan inovasi ini menggunakan model yang dikembangkan oleh Kurt Lewin yaitu tahap *Unfreezing*, *Movement*, dan *Refreezing* (Burnes, 2021). Tahap *unfreezing* yaitu kepala ruang melakukan identifikasi, analisis masalah, *brainstorming*, dan memprioritaskan masalah yang didapat. Tahap *movement*, kepala ruangan melibatkan perawat pelaksana untuk dapat membuat *plan of action*. Tahap *refreezing*, kepala ruangan mempertahankan perubahan dengan cara menggunakan metode SBAR secara konsisten dalam kegiatan serah terima shift antar perawat di ruangan.

Hasil wawancara mengatakan bahwa RSUP X menerapkan komunikasi SBAR dalam pelaporan pasien kepada dokter melalui telepon, belum sepenuhnya diterapkan dalam kegiatan serah terima antar perawat di ruangan. Data tersebut menunjukkan bahwa salah satu kebijakan strategi yang dilakukan untuk meningkatkan pemahaman dan kejelasan terhadap *handover* pasien dengan SBAR sesuai SPO yang akan dilaksanakan. Sosialisasi penting dilaksanakan secara berkala untuk meningkatkan pemahaman perawat pelaksana sehingga penerapan *handover* dapat berjalan dengan baik sehingga membantu pelayanan keperawatan mencapai asuhan yang berkualitas (Dewi, et al., 2021; Septiani, et al., 2022). Penelitian yang dilakukan oleh Burgess, et al. (2020) menyatakan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit akan sangat membantu mengubah perilaku perawat dalam memberikan asuhan keperawatan ke arah yang lebih baik.

Setelah dilakukan sosialisasi, dilakukan proses pendampingan pada perawat yang melakukan serah terima antar shift di salah satu ruangan rawat inap RSUP X Kota Jakarta. Peneliti melakukan pendampingan dan memonitoring evaluasi penerapan komunikasi SBAR dalam serah terima perawat. Pendampingan menjadi salah satu cara yang dapat digunakan untuk menjaga, mempertahankan perawat dan sekaligus meningkatkan keterampilan serta selanjutnya meningkatkan produktivitas perawat (Burgess, et al., 2020; Jeong & Kim, 2020). Menurut Jariah, et al., (2022) juga mengatakan bahwa pelatihan atau pendampingan komunikasi SBAR merupakan salah satu strategi yang dapat digunakan untuk meningkatkan efektifitas serah terima pasien oleh perawat. Pelatihan ini dilakukan sebagai upaya untuk menghilangkan kesenjangan

pengetahuan, sikap dan keterampilan sebagai komponen utama perilaku, sehingga dapat meningkatkan efektifitas dan kualitas serah terima pasien oleh perawat.

Hasil studi ini dapat dikatakan telah mencapai pada tahap *movement*. Hal ini dapat dibuktikan oleh berbagai data seperti telah dilaksanakannya uji coba panduan dan SPO komunikasi metode SBAR dalam serah terima perawat, dan data telah dilakukan evaluasi pelaksanaan komunikasi SBAR yang hasilnya sebagian besar sangat baik. Peneliti perlu menindaklanjuti untuk melimpahkan tugas dan tanggung jawab dari kegiatan *pilot study* menjadi program yang perlu dilanjutkan oleh manajemen khususnya Bagian Pelayanan Keperawatan beserta jajarannya. Tahap *movement* ini perlu dilanjutkan ke tahap pembekuan kembali (*refreezing*) dengan tujuan untuk mempertahankan keberlanjutannya. Jika tahap ini tidak dilakukan, perubahan yang terjadi akan berlaku secara singkat dan perilaku akan kembali ke keseimbangan yang lama. Tahapan ini merupakan proses integrasi dari nilai-nilai yang baru untuk berlaku pada komunitas yang ada. Salah satu tindakan yang dapat digunakan untuk mengimplementasikan langkah ketiga dari Lewin ini adalah memperkuat pola baru dan menetapkan pola-pola tersebut dalam bentuk mekanisme secara formal dan informal termasuk di dalamnya meliputi kebijakan dan prosedur (Burnes, 2021; Saragih & Noviestari, 2022).

Kegiatan tindak lanjut yang dapat dilakukan sebagai upaya dalam mempertahankan mutu asuhan keperawatan dan keselamatan pasien di rawat inap berupa Koordinator Bidang Pelayanan Keperawatan memberikan usulan *draft* panduan komunikasi metode SBAR dalam serah terima perawat untuk disahkan oleh Direktur Utama RSUP X dan diterapkan dalam serah terima antar tenaga keperawatan. Kemudian Direktur Utama RSUP X mengadakan *focus group discussion* lanjutan terkait pembahasan *draft* panduan komunikasi metode SBAR dalam serah terima perawat hingga menghasilkan panduan. Setelah itu, Koordinator Bidang Pelayanan Keperawatan melakukan sosialisasi panduan komunikasi metode SBAR dalam serah terima perawat yang telah disetujui oleh Direktur Utama RSUP X kepada seluruh kepala ruangan dan seluruh staf keperawatan ruang rawat inap di RSUP X.

Kemudian Koordinator Bidang Pelayanan Keperawatan menjadikan panduan komunikasi metode SBAR dalam serah terima perawat sebagai bahan/materi dalam orientasi khusus keperawatan. Lalu, Komite Keperawatan berkoordinasi dengan Kepala Ruangan melakukan monitoring terkait komunikasi metode SBAR dalam serah terima perawat dan menjadikannya sebagai salah satu penilaian dalam Indikator Kinerja Individu (IKI) perawat. Setelah itu, Komite Keperawatan berkoordinasi dengan Kepala Ruangan melakukan evaluasi setiap bulan terkait kepatuhan perawat dalam pelaksanaan komunikasi metode SBAR dalam serah terima perawat di ruangan rawat inap.

Apabila pada fase perubahan ketiga seperti *refreezing* dapat dilanjutkan dengan baik oleh pihak RSUP X melalui Bidang Pelayanan Keperawatan, maka tidak menutup kemungkinan bahwa dampak positif yang ditimbulkan akan begitu banyak dari kegiatan supervisi keperawatan berjenjang yang dilakukan seperti adanya peningkatan kualitas dokumentasi asuhan keperawatan (Wachidah, et al., 2022), adanya peningkatan mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit (Kitney, et al., 2020), serta adanya peningkatan kepuasan kerja pada perawat dari pelaksanaan supervisi keperawatan (Jariah, et al., 2022).

SIMPULAN

Upaya optimalisasi komunikasi metode SBAR dalam serah terima perawat di RSUP X Kota Jakarta sudah dilakukan dengan baik dan menghasilkan produk berupa buku panduan dan SPO komunikasi SBAR dalam serah terima perawat yang sudah

diimplementasikan dan dievaluasi serta direspon positif oleh pihak RSUP X Kota Jakarta. Kegiatan sosialisasi buku panduan dan SPO serta pendampingan perawat sudah dilakukan dan memberikan efek positif terhadap perubahan perilaku dan pola pikir serta peningkatan kualitas serah terima pasien oleh perawat dengan menggunakan metode SBAR dibuktikan saat dievaluasi perawat sudah menyampaikan hampir semua *item* penting dalam komponen SBAR dan mulai beradaptasi melaksanakan serah terima dengan komunikasi SBAR di tiap shift.

SARAN

Rekomendasi dan tindak lanjut dari penelitian ini adalah *draft* panduan dan SPO yang sudah ada agar dibuatkan kebijakan oleh Direktur Utama RSUP X sebagai panduan pelaksanaan *handover* dengan metode SBAR di tiap unit perawatan. Komite Keperawatan berkoordinasi dengan Kepala Ruangan melakukan *monitoring* evaluasi tiap bulan untuk mengetahui capaian target terkait penerapan *handover* metode SBAR sesuai syarat standar akreditasi berdasarkan SNARS dalam meningkatkan komunikasi efektif. Perlunya komitmen bersama antara pihak rumah sakit serta seluruh staf keperawatan dalam menunjang dan membudayakan pelaksanaan *handover* dengan SBAR demi mewujudkan pelayanan keperawatan yang berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Burgess, A., Diggele, C. Van, Roberts, C., & Mellis, C. (2020). Teaching Clinical Handover with ISBAR. *BMC Medical Education*, 20 (Suppl 2), 1–8. <https://doi.org/10.1186/s12909-020-02285-0>
- Burnes, B. (2021). Lewin, Kurt (1890–1947): The Practical Theorist. In: Szabla, D.B. (eds) the Palgrave Handbook of Organizational Change Thinkers. *Palgrave Macmillan*, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-38324-4_13
- Christina, L. V., & Susilo, A. P. (2021). Penggunaan Metode SBAR untuk Komunikasi Efektif antara Tenaga Kesehatan dalam Konteks Klinis. *Keluwih: Jurnal Kesehatan dan Kedokteran*, 3(1), 57–63. <https://doi.org/10.24123/kesdok.v3i1.4584>
- Dalky, H. F., Al-Jaradeen, R. S., & Abualrub, R. F. (2020). Evaluation of The Situation, Background, Assessment, and Recommendation Handover Tool in Improving Communication and Satisfaction among Jordanian Nurses Working in Intensive Care Units. *Dimensions of Critical Care Nursing*, 39(6), 339–347. <https://doi.org/10.1097/DCC.0000000000000441>
- Dewi, V. C., Sriningsih, N., & Winarni, L. M. (2021). Hubungan Kepatuhan Penerapan Komunikasi SBAR dengan Keselamatan Pasien pada Perawat di RSUD Kabupaten Tangerang. *BIMIKI (Berkala Ilmiah Mahasiswa Ilmu Keperawatan Indonesia)*, 9(1), 39–45. <https://doi.org/10.53345/bimiki.v9i1.137>
- Ding, Y., Wang, G., Chen, H., Kang, J., & Wu, Z. (2022). Application Effect of SBAR Communication Mode in ICU Nursing Physical Restraint Shift. *Alternative Therapies in Health and Medicine*, 28(6), 112–117. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85138125954&partnerID=40&md5=7d2292fca13c113897c8be517dbadfed>
- Fakuriza, A., Zainaro, M., Kusumaningsih, D., & Isnainy, U. (2023). Optimalisasi Timbang Terima Perawat dengan Metode SBAR di Ruang Rawat Bedah Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin. *Jurnal Kreativitas Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM)*, 6(11), 5067-5076. doi:<https://doi.org/10.33024/jkpm.v6i11.11792>

- Haddeland, K., Marthinsen, G. N., Söderhamn, U., Flatland, S. M. T., & Moi, E. M. B. (2022). Experiences of Using the ISBAR Tool After an Intervention: A Focus Group Study Among Critical Care Nurses and Anaesthesiologists. *Intensive and Critical Care Nursing*, 70 (January). <https://doi.org/10.1016/j.iccn.2021.103195>
- Jariah, A., Samsualam, & Tutik, A. (2022). Pengaruh Supervisi Keperawatan, Insentif dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada Perawat. *Window of Nursing Journal*. 49-56. <http://dx.doi.org/10.33096/won.v3i1.41>
- Jeong, J. H., & Kim, E. J. (2020). Development and Evaluation of an SBAR-Based Fall Simulation Program for Nursing Students. *Asian Nursing Research*, 14(2), 114–121. <https://doi.org/10.1016/j.anr.2020.04.004>
- Joint Commission International. (2020). *Joint Commission International Accreditation Standards for Hospitals. Issued June, 18 2023*. https://www.jointcommissioninternational.org/-/media/jci/jci-documents/accreditation/hospital-and-amc/jci-errata-standards-only_7th-ed-hospital.pdf
- Kitney, P., Tam, R., Bramley, D., & Simons, K. (2020). Handover Using Isbar Principles in Two Perioperative Sites—A Quality Improvement Project. *Journal of Perioperative Nursing*, 33(4), 1–9. <https://doi.org/10.26550/2209-1092.1094>
- Kemkes RI. (2022). *Standar Akreditasi Rumah Sakit*. Issued October, 19 2023. https://yankes.kemkes.go.id/view_unduh/59/kepmenkes-nomor-1128-tahun-2022
- Li, X., Zhao, J., & Fu, S. (2022). SBAR Standard and Mind Map Combined Communication Mode Used in Emergency Department to Reduce the Value of Handover Defects and Adverse Events. *Journal of Healthcare Engineering*, 2022. <https://doi.org/10.1155/2022/8475322>
- Martínez-Fernández, M. C., Castiñeiras-Martín, S., Liébana-Presa, C., Fernández-Martínez, E., Gomes, L., & Marques-Sanchez, P. (2022). SBAR Method for Improving Well-Being in the Internal Medicine Unit: Quasi-Experimental Research. *International journal of environmental research and public health*, 19(24), 16813. <https://doi.org/10.3390/ijerph192416813>
- Oxyandi, M., & Endayni, N. (2020). Pengaruh Metode Komunikasi Efektif SBAR terhadap Pelaksanaan Timbang Terima. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 5(1), 162–172. <https://doi.org/10.36729/jam.v5i1.322>
- Rahmatulloh, G., Yetti, K., Wulandari, D. F., & Ahsan. (2022). Manajemen Handover Metode SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation) dalam Meningkatkan Komunikasi Efektif. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 4(1), 153–159. <https://doi.org/10.31539/joting.v4i1.3321>
- Saragih, A. M. L., & Noviestari, E. (2022). Optimalisasi Penerapan Komunikasi SBAR Serah Terima Pasien antar Shift Keperawatan. *Jurnal Keperawatan Silampari*, 6(3), 3643. <https://doi.org/10.31539/jks.v6i1.3755>
- Septiani, H., Dwidiyanti, M., & Andriany, M. (2022). The Influence of Mindful Thought on Emotional Regulation in Adults: a Literature Review. *Nurse and Health: Jurnal Keperawatan*, 11(1), 70–79. <https://doi.org/10.36720/nhjk.v11i1.359>
- Wachidah, E.Z., Priantoro, C.T., & Purwanza, S.W. (2022). Metode Komunikasi dengan Pendekatan SBAR Terhadap Keselamatan Pasien: Studi Literatur. *Nursing Information Journal*, 1(2), 67–73. <https://doi.org/10.54832/nij.v1i2.191>