

**MANAJEMEN *HANDOVER* METODE SBAR (*SITUATION, BACKGROUND, ASSESSMENT, RECOMMENDATION*) DALAM MENINGKATKAN KOMUNIKASI EFEKTIF**

Gilang Rahmatulloh<sup>1</sup>, Krisna Yetti<sup>2</sup>, Dyah Fitri Wulandari<sup>3</sup>, Ahsan Ahsan<sup>4</sup>  
Universitas Indonesia<sup>1,2</sup>  
RSUD Kota Depok<sup>3</sup>  
Universitas Brawijaya<sup>4</sup>  
[gilanggr100@gmail.com](mailto:gilanggr100@gmail.com)<sup>1</sup>

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan inovasi manajemen *handover* metode SBAR dalam meningkatkan komunikasi efektif. Metode yang digunakan adalah studi kasus yang dimulai dari proses identifikasi, analisis, penetapan prioritas masalah, *plan of action* (POA), implementasi dan evaluasi. Pengambilan data dilakukan dengan metode wawancara, observasi dan survey. Adapun hasil prioritas masalah dianalisis dengan menggunakan analisis *fishbone*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan inovasi manajemen *handover* metode SBAR memiliki pengaruh terhadap kemampuan ketua tim dalam melakukan *handover*. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa sebanyak 75% ketua tim mempunyai kemampuan dalam melakukan pengisian form *handover* dan penyampaian *handover* dengan menggunakan metode SBAR dengan baik. Simpulan, inovasi manajemen *handover* metode SBAR dapat digunakan untuk meningkatkan kemampuan *handover* dalam upaya meningkatkan komunikasi efektif.

Kata Kunci: *Handover*, Komunikasi Efektif, *Patient Safety*, SBAR

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the application of the SBAR method of handover management innovation in improving effective communication. The method used is a case study that starts from the process of identification, analysis, problem priority setting, plan of action (POA), implementation and evaluation. Data collection was done by interview, observation and survey methods. The results of the priority problems were analyzed using fishbone analysis. The results showed that the SBAR method of handover management innovation influenced the team leader's ability to carry out handovers. The evaluation results show that 75% of the team leaders can properly fill out handover forms and submit handovers using the SBAR method. In conclusion, the SBAR method of handover management innovation can be used to improve handover capabilities to improve effective communication.*

*Keywords: Handover, Effective Communication, Patient Safety, SBAR*

## PENDAHULUAN

Penerapan sasaran keselamatan pasien merupakan upaya yang dilakukan Rumah sakit untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Penerapan sasaran keselamatan pasien merupakan program penting yang harus dilaksanakan untuk memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan terhadap pasien di Rumah sakit. Salah satu sasaran keselamatan yaitu peningkatan komunikasi efektif. Tujuan komunikasi efektif adalah untuk menjalin kerjasama yang baik antar profesional pemberi asuhan dalam memenuhi, memfasilitasi dan menyelesaikan masalah klien dengan cara menyampaikan informasi yang akurat, efektif dalam proses perawatan (Galleryzki et al., 2021).

Pelayanan kegiatan keperawatan yang berkaitan dengan komunikasi efektif adalah kegiatan *handover* di Rumah sakit. Kegiatan *handover* merupakan salah satu metode penyampaian informasi terkait kondisi pasien yang relevan melalui proses timbang terima tugas dan wewenang perawat yang dilakukan antar shift rutin maupun antar unit internal Rumah sakit. Tahapan *handover* memiliki tiga tahapan yaitu tahap persiapan, tahap proses *handover* dan tahap terminasi *handover* (Sudrajat et al., 2021).

Proses *handover* dalam kegiatan keperawatan dapat menimbulkan masalah keselamatan pasien. Hal ini dikarenakan 80% dari masalah tersebut menyebabkan *medical error*. Kegiatan *handover* yang tidak disertai dengan komunikasi yang efektif dapat menyebabkan kesalahan yang dapat merugikan pasien (Trinesa et al., 2020). Pelaksanaan *handover* yang tidak sesuai juga dapat berisiko terhadap ketidaksesuaian dalam melakukan asuhan keperawatan, sehingga berpotensi terhadap keselamatan pasien dan penambahan biaya perawatan (Sulistyawati & Haryuni, 2019).

Penyampaian informasi pada saat *handover* dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya yaitu dengan menggunakan metode komunikasi SBAR. Metode komunikasi SBAR merupakan suatu teknik komunikasi efektif yang bertujuan untuk membantu perawat agar dapat menyampaikan informasi lebih terstruktur dan jelas pada saat *handover* maupun transfer pasien. Penerapan metode komunikasi SBAR dapat membantu dalam proses komunikasi yang baik antar individu maupun tim. Komunikasi SBAR juga dimaksudkan sebagai upaya untuk menjaga keselamatan pasien dan dapat meminimalkan insiden keselamatan pasien (Mardiana et al., 2019). Oleh karena itu, metode komunikasi ini menjadi salah satu metode yang dapat digunakan dalam meningkatkan komunikasi efektif yang banyak dilakukan pada saat *handover* di Rumah sakit.

Komunikasi SBAR memiliki empat komponen didalamnya yaitu *situation, background, assessment and recommendation* (Astuti et al., 2019). Setiap komponen pada komunikasi SBAR memiliki fungsi berbeda, sehingga informasi yang akan disampaikan lebih terorganisir, terstruktur dan jelas. Metode *handover* metode SBAR dapat meningkatkan budaya sasaran keselamatan pasien pada pelayanan keperawatan di rumah sakit. Hal ini dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan oleh Hilda et al., (2018) bahwa metode komunikasi SBAR dapat meningkatkan budaya keselamatan pasien, sehingga dapat memberikan rasa kenyamanan dan keamanan terhadap pasien. Penyampaian metode komunikasi SBAR yang dilakukan dengan tepat dapat mempermudah komunikasi antar tenaga kesehatan dan sebagai bentuk profesionalisme dalam bekerja di Rumah Sakit.

Rumah Sakit X Kota Depok merupakan salah satu rumah sakit yang sudah menggunakan metode komunikasi SBAR sebagai alat untuk melapor dan menerima *advice* atau kondisi pasien antar profesional penanggung jawab asuhan dan Dokter

penanggung jawab asuhan melalui media telepon. Namun metode ini masih belum digunakan dalam proses *handover*. Perawat masih mencatat ringkasan kondisi pasien di sebuah lembar kertas tanpa menggunakan metode yang terstruktur. Hal tersebut berisiko mengakibatkan ketidakseragaman dan ketidakefektifan dalam menyampaikan informasi pada saat *handover*, sehingga pelaksanaan manajemen *handover* di Rumah Sakit Kota Depok masih belum optimal.

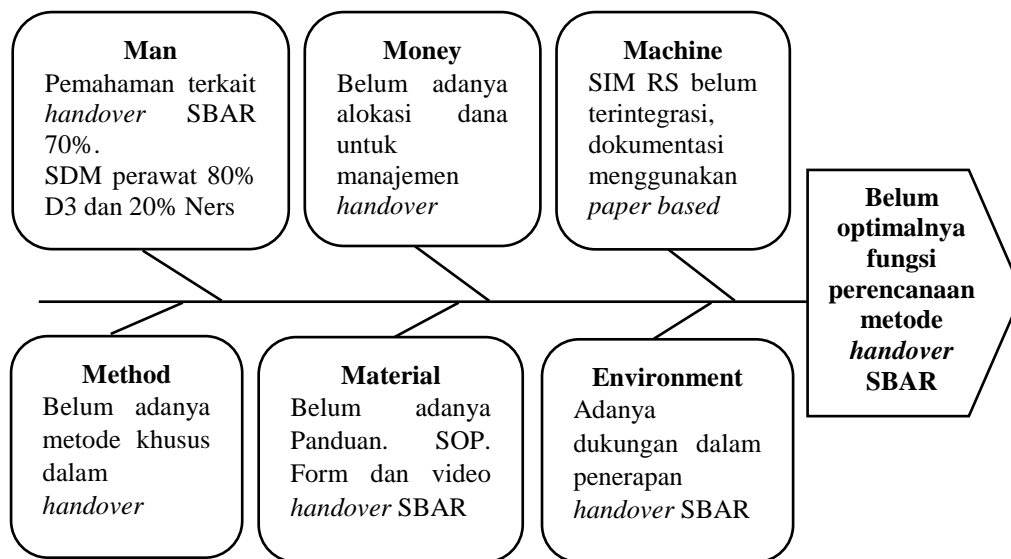
Belum optimalnya pelaksanaan manajemen *handover* di Rumah Sakit X Kota Depok juga disebabkan oleh ketidaktersediaannya panduan, standar operasional prosedur dan *form* terkait manajemen *handover* dengan menggunakan komunikasi SBAR. Hal ini dapat menimbulkan terjadinya insiden keselamatan pada pasien. Oleh karena itu untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi Rumah Sakit X Kota Depok, peneliti melakukan studi inovasi manajemen *handover* metode SBAR pada penelitian ini dengan menggunakan *form* yang didesain sebagai ringkasan dalam penyampaian informasi perawatan pasien pada saat *handover*.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan studi kasus. Studi kasus dimulai dari identifikasi, analisis, penetapan prioritas masalah, *plan of action* (POA), implementasi, dan evaluasi. Pengambilan data dengan metode wawancara, observasi dan survei. Hasil analisis data, kemudian dilakukan *scoring* bersma manajer keperawatan dan perawat pelaksana. Hasil prioritas masalah dianalisis dengan menggunakan analisis *fishbone*. Strategi penyelesaian masalah analisis *fishbone* diselesaikan dengan membuat rancangan *plan of Action* (POA), Strategi penyelesaian masalah dalam *plan of Action* (POA), dilakukan dengan menggunakan pendekatan fungsi manajemen POSAC (*Planning, Organizing, Staffing, Actuating dan Controlling*).

## HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian diperoleh melalui proses pengambilan data melalui metode observasi, wawancara dan lembar kuesioner dan jumlah sampel 20 perawat. Hasil menunjukkan bahwa terdapat 55% fungsi perencanaan kepala ruang dalam manajemen *handover* dengan metode SBAR, sebanyak 65% fungsi pengorganisasian dan ketenagaan kepala ruang terkait pelaksanaan manajemen *handover* metode SBAR, sebanyak 55% fungsi pengarahan dan pengendalian kepala ruang terkait manajemen *handover* metode SBAR. Data yang diperoleh kemudian dilakukan pengukuran *scoring* prioritas masalah. Hasil analisis memperlihatkan bahwa masalah yang menjadi prioritas adalah belum optimalnya fungsi perencanaan kepala ruang dalam manajemen *handover* metode SBAR dengan skor 46. Tahap selanjutnya data hasil kuesioner, observasi dan wawancara akan dilakukan analisis akar masalah dengan menilai *man, money, method, machine, material* dan *environment*. Berikut hasil analisis akar masalah dengan metode analisis *fishbone*.



Gambar. 1  
Analisis *Fishbone*

Hasil analisis menggunakan analisis *fishbone* didapatkan hasil masalah yang dapat diidentifikasi adalah fungsi perencanaan metode *hand over* SBAR. Proses penyelesaian masalah dilakukan dengan cara pendekatan fungsi manajemen, menggunakan lima fungsi manajemen POSAC (*Planning, Organizing, Staffing, Actuating dan Controlling*). Tahap *Planning* atau tahap perencanaan diawali dengan pembuatan rancangan panduan dan video *handover* metode SBAR. panduan *handover* metode SBAR berisi panduan cara mengisi dan melakukan komunikasi SBAR saat *handover*, standar operasional prosedur yang ada dalam panduan terdiri dari standar operasional prosedur *handover*, transfer pasien dan transfer kamar operasi metode SBAR, lampiran pedoman dilengkapi dengan form *handover*, transfer pasien internal dan kamar operasi.

Tahap *Organizing dan Staffing* atau pengorganisasian dan ketenagaan. Kegiatan yang dilakukan meliputi kegiatan koordinasi dengan kepala seksi asuhan keperawatan, kepala ruangan, ketua tim dan perawat pelaksana terkait penyempurnaan pembuatan panduan. standar operasional prosedur, form dan video *handover* metode komunikasi SBAR. Keterlibatan manajer keperawatan dari tingkatan *top* manajer sampai *middle* manajer serta perawat pelaksana penting dilakukan untuk dapat bertukar pikiran dan menerima masukan terkait penyesuaian produk inovasi, agar produk inovasi dapat sesuai dengan kebijakan yang berlaku di Rumah sakit. Selain itu, tujuan mengikutsertakan perawat manajer dan pelaksana dalam proses pembuatan produk inovasi, bertujuan untuk memaksimalkan alat yang akan digunakan dalam melakukan *handover* metode SBAR.

Tahap *actuating* atau fungsi pengarahannya adalah kegiatan pengarahannya atau sosialisasi terkait isi pedoman, standar operasional prosedur, form *handover* dan pemutaran video *roleplay* kepada perawat rawat inap di Rumah sakit X Kota Depok. Kegiatan sosialisasi dilakukan ke rawat inap lain dan rawat jalan Rumah Sakit X Kota Depok, kegiatan sosialisasi dilakukan bertujuan agar terpaparnya informasi dan rencana perubahan yang akan dilakukan dan dikembangkan Rumah sakit. Tahap akhir adalah tahap *controlling* atau pengendalian. Kegiatan fungsi pengendalian pada studi ini dengan melakukan evaluasi terhadap kemampuan ketua tim dalam melakukan *handover*

metode SBAR dan mengevaluasi berjalanya inovasi. Peneliti melakukan evaluasi kepada 8 sampel ketua tim di Ranap X. Pengambilan data dengan menggunakan lembar observasi dan wawancara. Hasil dari analisis data menunjukkan bahwa sebanyak 75% ketua tim mempunyai kemampuan dalam melakukan pengisian form *handover* dan penyampain *handover* dengan menggunakan metode SBAR dengan baik.

## PEMBAHASAN

Kepala ruangan dalam menjalankan tugasnya memiliki peran penting dalam melakukan perubahan atau inovasi dalam pelayanan keperawatan. Konsep perubahan yang digunakan dalam proyek inovasi ini menggunakan model yang dikembangkan oleh Kurt Lewin yaitu *Unfreezing*, *Moving* dan *Refreezing* (Saidu, 2021). Tahap *unfreezing* yaitu kepala ruang melakukan identifikasi, analisa masalah dan memprioritaskan masalah yang didapat. Tahap *moving*, kepala ruangan melibatkan perawat pelaksana untuk dapat membuat *plan of action*. Perencanaan yang matang membantu dalam melakukan perubahan kearah yang lebih baik. Tahap *refreezing*, kepala ruangan mempertahankan perubahan yaitu mempertahankan menggunakan *handover* metode SBAR secara konsisten.

Peran kepala ruangan sebagai manajer dalam unit pelayanan keperawatan mempunyai peran vital dalam memfasilitasi kebutuhan staf dalam berjalanya proses inovasi, baik dari segi material pendukung seperti pedoman, panduan, SOP dan *form* lainnya, maupun non-material sebagai memberi pengarahan dan supervisi dalam rangka meningkatkan mutu dan mengobservasi berjalanya inovasi agar berjalan secara optimal. *Handover* merupakan salah satu kegiatan yang berhubungan dengan komunikasi efektif. Metode komunikasi efektif salah satunya adalah menggunakan komunikasi SBAR. *Handover* metode SBAR dilakukan untuk meningkatkan keselamatan pasien. Metode komunikasi SBAR yang dirancang pada proyek inovasi ini memiliki empat komponen didalamnya yaitu *situation*, *background*, *assessment* dan *recommendation* (Christina & Susilo, 2021).

Komponen yang pertama adalah *Situation*, pada komponen ini informasi yang disampaikan berisi identitas pasien seperti nama, usia, nama DPJP, diagnosa medis, konsulen dan diagnosis keperawatan. Komponen yang kedua adalah *Background*, pada komponen ini, informasi yang disampaikan berisi riwayat pengobatan dan tindakan yang sudah dilakukan sebelumnya seperti pemeriksaan penunjang. Komponen yang ketiga adalah *assessment*. Informasi yang disampaikan berisi tindakan pemeriksaan fisik, psikologi, risiko jatuh dan tanda-tanda vital dan Komponen keempat informasi yang disampaikan berisi *Recommendation* menggambarkan rekomendasi yang disarankan oleh PPJA (Profesional penanggung jawab asuhan) untuk shift atau perawatan selanjutnya.

Penerapan *handover* metode komunikasi SBAR pernah dilakukan oleh Rachmah (2018) terkait efektivitas *handover* dan *patient safety* dengan hasil bahwa dari 42 perawat pelaksana yang diteliti, kegiatan *handover* metode SBAR dapat meningkatkan keselamatan pasien. Manfaat yang dirasakan oleh perawat pelaksana yang dirasakan selama melakukan *handover* metode SBAR. dapat dirasakan yaitu proses penyampaian informasi dengan menggunakan form dan komunikasi SBAR. Proses *handover* dapat disampaikan dengan jelas dan terorganisir. Berdasarkan hasil *systematic review* mengenai manfaat komunikasi SBAR yang dilakukan oleh Tatiwakeng et al., (2021) menunjukkan bahwa pelaksanaan *handover* dengan menggunakan komunikasi SBAR

efektif dilakukan. Pelaksanaan *handover* dengan menggunakan metode SBAR dapat meningkatkan komunikasi yang efektif dalam pelayanan keperawatan.

Penggunaan metode SBAR pada saat *handover* dapat memperjelas informasi yang diterima selama proses *handover* pada *shift* selanjutnya yang menerima tugas sehingga dapat meningkatkan kepuasan perawat baik yang memberikan informasi maupun penerima informasi pada saat *handover*, dampak positif terkait kepuasan kerja dan kinerja selama menggunakan *handover* metode SBAR. Perawat akan merasa puas, dikarenakan adanya kemudahan, terstruktur dan efisien dalam proses penyampaian informasi pada saat melakukan *hand over*. Kepuasan perawat dalam bekerja akan berdampak terhadap peningkatan kinerja sehingga terjadinya peningkatan mutu dalam pelayanan keperawatan (Dewi et al., 2019). Penerapan *caring* saat melakukan *handover* dengan komunikasi SBAR diperlukan. Perawat menyampaikan informasi tidak menyampaikan tidak dengan terburu-buru, sehingga pesan yang ingin disampaikan dapat diterima dengan baik (Damanik & Hastuti, 2022).

Ringkasan kondisi pasien yang diringkas dengan menggunakan *form* metode SBAR dapat digunakan sebagai catatan ketua tim pada saat visit dengan dokter terkait kondisi pasien krodit. *Form handover* didesain untuk memudahkan dalam mengetahui kondisi pasien dan intervensi penting pasien yang akan dilakukan, sehingga dapat mempermudah perawat dalam mereview tindakan yang sudah dan akan dilakukan. Pola terstruktur dan efisien pada form yang dibuat terkait *handover* metode SBAR membuat perawat mudah dalam penyampaian informasi pada saat *handover* sehingga waktu yang digunakan lebih efisien (Astuti et al., 2019).

## SIMPULAN

Inovasi *handover* metode SBAR menjadi salah satu upaya yang efektif dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi di RS X Kota Depok. Inovasi manajemen *handover* metode SBAR dapat meningkatkan kemampuan ketua tim dalam melaksanakan *handover* dengan menggunakan metode SBAR sesuai standar dan efektif dalam meningkatkan komunikasi saat *handover*.

## SARAN

Rumah sakit diharapkan dapat melakukan sosialisasi lebih lanjut terkait pedoman, standar operasional prosedur, *form* dan pelaksanaan dengan media video manajemen *handover* metode SBAR di seluruh unit rawat inap, perawatan khusus dan rawat jalan di rumah sakit X Kota Depok. Evaluasi dilakukan berkala terkait pelaksanaan manajemen *handover* metode SBAR. Penyesuaian terkait pedoman, standar operasional prosedur dan form yang telah disusun sebelumnya dilakukan kajian lebih lanjut, agar proses *handover* metode SBAR berjalan lebih optimal.

Rekomendasi pengembangan sistem informasi manajemen Rumah sakit dengan penggunaan dokumentasi keperawatan berbasis elektronik dan manajemen *handover* SBAR berbasis elektronik diharapkan menjadi pertimbangan manajemen pelayanan rumah sakit dalam mengimplementasikan rencana tersebut. Penggunaan dokumentasian berbasis elektronik dilakukan bertujuan agar mempermudah perawat dalam melakukan pelayanan keperawatan. Pengembangan untuk penelitian selanjutnya adalah dapat melakukan upaya-upaya dalam meningkatkan kemampuan *handover* dengan menggunakan metode SBAR.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Astuti, N., Ilmi, B., & Wati, R. (2019). Penerapan Komunikasi *Situation, Background, Assesment, Recommendation* (SBAR) pada Perawat dalam Melaksanakan *Handover*. *IJNP (Indonesian Journal of Nursing Practices)*, 3(1), 42–51. <https://doi.org/10.18196/ijnp.3192>
- Christina, L. V., & Susilo, A. P. (2021). Penggunaan Metode SBAR untuk Komunikasi Efektif antara Tenaga Kesehatan dalam Konteks Klinis. *Jurnal Kesehatan dan Kedokteran*, 3(1), 57–63. <https://doi.org/10.24123/kesdok.v3i1.4584>
- Damanik, D. N., & Hastuti, M. (2022). Hubungan Caring Perawat terhadap Pelaksanaan Komunikasi SBAR pada saat *Handover*. *Jurnal Keperawatan Priority*, 5(1), 103–111. <https://doi.org/10.34012/jukep.v5i1.2104>
- Dewi, R., Rezkiki, F., & Lazdia, W. (2019). Studi *Fenomenology* Pelaksanaan *Handover* dengan Komunikasi SBAR. *Jurnal Endurance*, 4(2), 350–358. <https://doi.org/10.22216/jen.v4i2.2773>
- Galleryzki, A. R., Hariyati, R. T. S., Afriani, T., & Rahman, L. O. (2021). Hubungan Sikap Keselamatan dengan Implementasi Sasaran Keselamatan Pasien oleh Perawat di Rumah Sakit. *Jurnal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan*, 4(1), 11–22. <https://doi.org/10.32584/jkkm.v4i1.85>
- Hilda, H., Setiadi, R., Putri Wahyuni, E., Supriadi, S., Rasmun, R., Loriana, R., & Nurachmah, E. (2018). Strengthening Patients Safety Culture through the Implementation of SBAR Communication Method. *Health Notions*, 2(8), 856–861. <https://doi.org/10.33846/hn.v2i8.262>
- Mardiana, S. S., Kristina, T. N., & Sulisno, M. (2019). Penerapan Komunikasi SBAR untuk Meningkatkan Kemampuan Perawat dalam Berkomunikasi dengan Dokter. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*, 10(2), 273–282. <https://doi.org/10.26751/jikk.v10i2.487>
- Rachmah, R. (2018). Optimalisasi Keselamatan Pasien Melalui Komunikasi SBAR dalam *Handover*. *Idea Nursing Journal*, 9(1), 34–41. <https://doi.org/10.52199/inj.v9i1.12280>
- Sa'idu, N. (2021). Difusi Inovasi Manajemen Perubahan Model Kurt Lewin pada Madrasah dengan Pendekatan Prinsip Tringa. *Cendikia: Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 1(4), 337–347. <https://doi.org/10.51878/cendekia.v1i4.611>
- Sudrajat, D., Islamiati, M., & Lindayani, L. (2021). Overview of the Implementation of Handover in Hospital: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Keperawatan (Scientific Journal of Nursing)*, 7(1), 70–76. <https://doi.org/10.33023/jikep.v7i1.664>
- Sulistyawati, W., Haryuni, S. (2019). Supervisi tentang Komunikasi SBAR (*Situation, Background, Assesmen and Recommendation*) Berpengaruh terhadap Kualitas Handover Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*, 7(1), 19–26. <https://doi.org/10.33366/jc.v7i1.1111>
- Tatiwakeng, R. V, Mayulu, N., & Larira, D. M. (2021). Hubungan Penggunaan Metode Komunikasi Efektif SBAR dengan Pelaksanaan Timbang Terima (Handover) Systematic Review. *Jurnal Keperawatan*, 9(2), 77–88. <https://doi.org/10.35790/jkp.v9i2.36784>
- Trinesa, D., Arif, Y., & Murni, D. (2020). Faktor–Faktor yang Berhubungan dengan Pelaksanaan *Handover* Perawat. *Jurnal Endurance*, 5(3), 448–457. <https://doi.org/10.22216/jen.v5i3.5283>