

ANALISIS PELAKSANAAN KOMUNIKASI EFEKTIF SBAR PERAWAT DAN DOKTER

Nirta Aprila Paembonan¹, Erfina², Ariyanti Saleh³
Universitas Hasanuddin, Makassar^{1,2,3}
nirtaaprila3@gmail.com¹

ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini adalah untuk memetakan hasil penelitian terkait pelaksanaan komunikasi efektif SBAR perawat dan dokter. Metode Penelitian yang digunakan yaitu *Scoping Review* digunakan untuk memetakan literature menggunakan panduan PRISMA. Metode sintesis menggunakan modifikasi PCC. Artikel yang didapatkan dari *search engine* Google Scholar serta database elektronik PubMed dan ScienceDirect. Hasil Pencarian, dari 87 artikel relevan judul dan abstrak, didapatkan 6 artikel yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Hasil penelitian ditemukan bahwa analisis pelaksanaan komunikasi efektif SBAR antara perawat dan dokter terdapat tujuh tema yaitu keamanan dan kepuasan pasien, kurang percaya diri, lingkungan, kurangnya komunikasi hubungan interpersonal, kurangnya pelatihan, dan iklim keselamatan kerja. Simpulan, komunikasi dan kerja sama yang efektif antara dokter dan perawat sangat diperlukan dalam mengelola dan membatasi gangguan yang dapat membahayakan keselamatan pasien dan kelangsungan perawatan yang aman bagi pasien berisiko.

Kata kunci: Analisis Pelaksanaan, Komunikasi Efektif, SBAR

ABSTRACT

The aim of this research is to map research results related to the implementation of effective SBAR communication between nurses and doctors. The research method used, namely Scoping Review, was used to map the literature using PRISMA guidelines. The synthesis method uses PCC modification. Articles obtained from the Google Scholar search engine as well as the electronic databases PubMed and ScienceDirect. Search results, from 87 relevant articles with titles and abstracts, 6 articles were found that met the inclusion and exclusion criteria. The research results found that the analysis of the implementation of effective SBAR communication between nurses and doctors contained seven themes, namely patient safety and satisfaction, lack of self-confidence, environment, lack of interpersonal communication, lack of training, and work safety climate. In conclusion, effective communication and collaboration between doctors and nurses is very necessary in managing and limiting disturbances that can endanger patient safety and the continuity of safe care for at-risk patients.

Keywords: Implementation Analysis, Effective Communication, SBAR

PENDAHULUAN

Patient safety atau keselamatan pasien menjadi spirit dalam pelayanan rumah sakit di seluruh dunia, tidak hanya rumah sakit di negara maju yang menerapkan keselamatan pasien untuk menjamin mutu pelayanan yang baik. WHO *Collaborating Center for Patient Safety* pada tanggal 2 Mei 2007 resmi menerbitkan “*Nine Life Saving*

Patient Safety Solution". Panduan ini mulai disusun oleh sejak tahun 2005 oleh pakar keselamatan pasien dan lebih 100 negara dengan mengidentifikasi dan mempelajari berbagai masalah keselamatan pasien. Salah satu dari sembilan solusi tersebut adalah menerapkan komunikasi secara efektif (Sharp et al., 2019).

Komunikasi adalah mekanisme penting dalam berkolaborasi dan merupakan kunci keberhasilan setiap organisasi dipusat kesehatan sehingga menjadikan komunikasi sebagai kompetensi yang semakin dihargai (Etemadifar et al., 2021). Komunikasi terjadi setiap hari dan setiap situasi. Namun, komunikasi tidak selalu efektif karena terdapat hambatan dalam komunikasi antara lain seperti kebisingan, stres, *multitasking*, dan pergantian yang cepat dalam beberapa prosedur (O'Neill et al., 2021).

Keperawatan adalah salah satu elemen penting dari penyediaan layanan kesehatan yang melibatkan kolaboratif perawatan yang tidak diskriminatif terhadap usia, ras, jenis kelamin, atau tempat, termasuk promosi kesehatan, pencegahan penyakit, pengobatan penyakit, penyediaan perawatan, dan rehabilitasi (Sembiring et al., 2022). Bagi perawat untuk memberikan perawatan kesehatan berkualitas yang menempatkan keselamatan pasien di puncak perawatan, salah satu elemen perawatan yang paling penting adalah komunikasi (Chua et al., 2021).

Kesalahan komunikasi antara penyedia layanan kesehatan adalah diperumit oleh struktur pelaporan hierarkis, jenis kelamin, pendidikan, latar belakang budaya, stres, kelelahan, perbedaan etnis, dan struktur sosial (L. Wang et al., 2022). Dilaporkan bahwa perbedaan gaya komunikasi antara perawat dan dokter merupakan salah satu faktor penyebab terjadinya kesalahan komunikasi (Hadi et al., 2020). Komunikasi perawat-dokter harus patuh pada efek perbedaan dalam pelatihan dan pelaporan (Davis et al., 2023). Alat komunikasi yang terstruktur akan bermanfaat untuk mengkomunikasikan informasi pasien secara efektif, mengurangi kejadian yang merugikan, meningkatkan keselamatan pasien, meningkatkan kualitas perawatan, dan meningkatkan kepuasan penyedia layanan kesehatan (Lee & Kim, 2020).

SBAR adalah alat yang banyak digunakan dan direkomendasikan yang telah terbukti bermanfaat dalam meningkatkan komunikasi interprofesional yang menjadi elemen kunci dalam perawatan kesehatan (Murray, 2021). Metode ini telah direkomendasikan oleh banyak organisasi, seperti *Canadian Patient Safety Institute* atau dalam *OSSIE Guides of the Australian Commission on Safety and Quality of Healthcare* (Uhm et al., 2018). Selama dekade terakhir, peran kerja tim dan koordinasi di tingkat layanan kesehatan menjadi terkenal karena telah terbukti membawa berbagai perspektif, pengalaman, dan kompetensi, yang memperkuat kesinambungan perawatan pasien (Forde et al., 2018).

Penelitian Christina & Susilo (2021) menyebutkan hanya 3% dari pesan yang mencakup semua komponen SBAR yang menunjukkan kebutuhan untuk meningkatkan komunikasi antar profesional. Terkait hal ini perawat menemukan SBAR menjadi alat yang sangat berguna untuk meningkatkan keselamatan pasien dan kerja tim. Selain itu, penelitian lain menunjukkan bagaimana SBAR dapat diterima oleh residen pengobatan darurat karena memfasilitasi komunikasi dalam pengaturan klinis antara dokter dan program pelatihan residensi (Pilcher et al., 2022). Akibatnya dalam proses komunikasi sangat diperlukan SBAR yang telah terbukti meningkatkan kelangsungan hidup rumah sakit (Sharp et al., 2019).

Meningkatkan komunikasi antar profesional sangat penting dan dapat mencegah jutaan kejadian buruk (Beament et al., 2018). Untuk tujuan ini, perlu dipastikan bahwa informasi yang dibagikan akurat dan sesuai, dengan tujuan yang dapat dicapai dengan standarisasi proses komunikasi, terutama selama masa transisi perawatan, karena hal ini meminimalkan variabilitas pesan dan meningkatkan efektivitas komunikasi (Lane-Fall et al., 2020). SBAR membantu menetapkan bahasa dan ekspektasi yang sama, yang mengurangi efek perbedaan dalam pelatihan, pengalaman, atau hierarki. Ini membantu pengguna membentuk skema dan berkontribusi pada modal sosial (Bardah et al., 2021).

Adopsi berbasis bukti dari penelitian metode SBAR telah menyebabkan penggunaan yang direkomendasikan dalam penyerahan, ulasan obat, dan pertemuan pasca operasi, perawat dan dokter sering berkomunikasi dalam gaya naratif dan belajar di tempat kerja, keterampilan presentasi bervariasi dengan pengalaman, yang dapat menjadi kontraproduktif pengaturan interdisipliner (Malfait et al., 2019). Banyak organisasi kesehatan telah mengadopsi alat komunikasi SBAR ke dalam sistem mereka dan berharap dokter mereka menggunakannya untuk meningkatkan komunikasi berbasis tim (Rickard et al., 2022). Tindakan yang diperlukan saat menggunakan alat SBAR adalah sebagai berikut: *Situation*, benang sari singkat masalah. *Background*, menyajikan secara singkat informasi yang relevan terkait dengan situasi. *Assesment*, memberikan analisis dan mempertimbangkan berbagai pilihan; dan *Recomendation*, merekomendasikan tindakan tertentu.

Scoping Review menjadi pendekatan yang semakin populer untuk mensintesis bukti penelitian. Ini adalah pendekatan yang relatif baru dimana definisi studi universal atau prosedur definitif belum ditetapkan. Tujuan dari tinjauan pelingkupan ini adalah untuk memberikan gambaran tentang tinjauan pelingkupan dalam literatur. *Scoping review* telah menjadi pendekatan yang semakin populer untuk mensintesis bukti-bukti penelitian dalam menganalisis hambatan dalam pelaksanaan komunikasi efektif dengan metode SBAR antara perawat dan dokter. *Scoping review* terdapat beberapa tahapan (1) mengidentifikasi pertanyaan penelitian, (2) mengidentifikasi yang relevan studi, (3) pemilihan studi, (4) memetakan data, (5) menyusun, meringkas dan melaporkan hasil. Penelitian ini berfokus pada hambatan komunikasi antara perawat dan dokter. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis pelaksanaan komunikasi efektif dengan metode SBAR antara perawat dan dokter.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *Scoping Review*. Pencarian literatur menggunakan artikel dari tahun 2018 sampai dengan 2023, dengan menggunakan pembatasan pada artikel yang berbahasa Inggris, *free full text*, data 5 tahun terakhir. Artikel yang didapatkan diambil dari database elektronik *Google Scholar*, *PubMed*, dan *ScienceDirect*. Pencarian dilakukan dengan menggunakan kata kunci dalam bahasa Inggris ((((((“Analysis”) OR (“analyze”)) AND (“Effective SBAR”)) AND (“Nurses”)) OR (“nurse”)) AND (“Doctor”)) OR (“physician”)))). Pencarian dilakukan dengan menggunakan kata kunci dalam bahasa Indonesia ((((((“Analisis”) AND (“Komunikasi SBAR”)) AND (“Perawat”)) AND (“Dokter”)))).

Kemudian dilakukan *screening* artikel disesuaikan dengan kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti dan sesuai dengan pertanyaan penelitian. Artikel yang muncul kemudian dipilih sehingga tidak ditemukan artikel dengan judul yang sama. Selanjutnya artikel disortir berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditentukan. Artikel yang mencantumkan abstrak saja yang akan dieliminasi. Sehingga diperoleh artikel yang akan dianalisis.

Tabel 1.
Framework Research Question

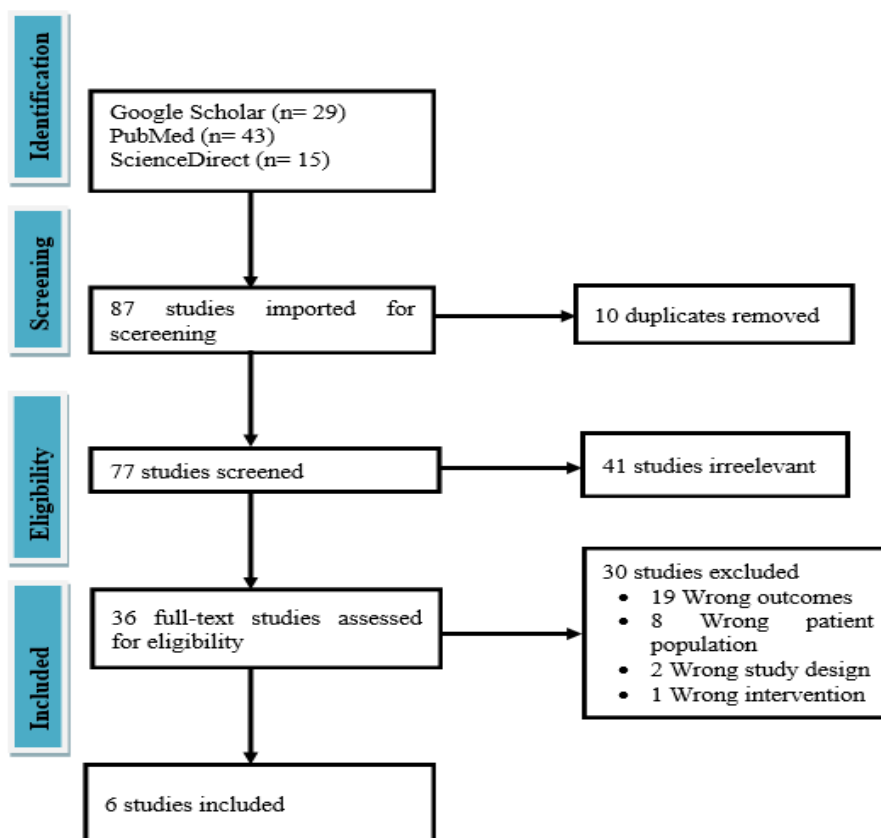
<i>Population</i>	<i>Concept</i>	<i>Context</i>
Perawat Dokter Segala Usia Semua Jenis Kelamin	Unit pelayanan kesehatan Puskesmas dan Rumah Sakit yang menerapkan komunikasi efektif SBAR yang dilakukan antara tahun 2018 dan 2023 Perawat dan dokter menerapkan komunikasi SBAR dan tetap melakukan	Artikel penelitian dari negara maju dan berkembang Artikel penelitian asli dengan jenis penelitian kualitatif dan kuantitatif

prosedur penelitian dengan
kuesioner dan wawancara

Kriteria Inklusi artikel yang digunakan; 1) Artikel yang diterbitkan berbahasa Inggris dan berbahasa Indonesia; 2) Artikel yang diterbitkan antara tahun 2018-2023; 3) Artikel yang membahas tentang Analisis Pelaksanaan Komunikasi Efektif SBAR antara perawat dan dokter; 4) Tidak ada kriteria negara spesifik yang dituju, adapun kriteria Eksklusi artikel yang digunakan; 1) Artikel opini, artikel *review* (*systematic review* dan *literature review*), laporan dan *commentary*; 2) Surat serta ulasan buku.

Artikel yang sudah didapat kemudian dilakukan ekstraksi. Ekstraksi artikel berdasarkan penulis artikel, tahun terbit artikel, judul penelitian, tujuan, jenis penelitian, alat ukur yang digunakan, jumlah sampel yang digunakan, dan hasil penelitian yang dilakukan.

Dalam pencarian artikel teridentifikasi 29 artikel dari database Google Scholar, 43 artikel dari database PubMed, dan 15 artikel dari database ScienceDirect, setelah disaring untuk relevansi didapatkan 77 artikel. Kemudian dilakukan penyaringan artikel lebih lanjut untuk mencari referensi yang tepat dan lengkap mengenai analisis pelaksanaan komunikasi efektif SBAR antara perawat dan dokter dan didapatkan 36 artikel yang akan digunakan untuk *Scoping Review*. Penulis menyaring judul dan abstrak semua artikel untuk dijadikan kriteria inklusi. Studi teks lengkap diambil dan ditinjau berdasarkan kriteria tersebut. Sehingga meninggalkan 6 artikel untuk dilakukan review akhir.



Gambar 1.
PRISMA Flowchart

HASIL PENELITIAN

Hasil artikel diperoleh 6 artikel yang sesuai dengan kriteria penelitian. Hasil enam artikel terdiri dari tiga negara yaitu empat artikel dari Indonesia, satu artikel dari Spanyol, dan satu artikel dari Britania Raya. Desain penelitian di dapatkan yaitu empat artikel desain kuantitatif, satu artikel desain kualitatif, dan satu artikel desain metode campuran (*Mix-Methods*).

Tabel 2.
Data Ekstraksi

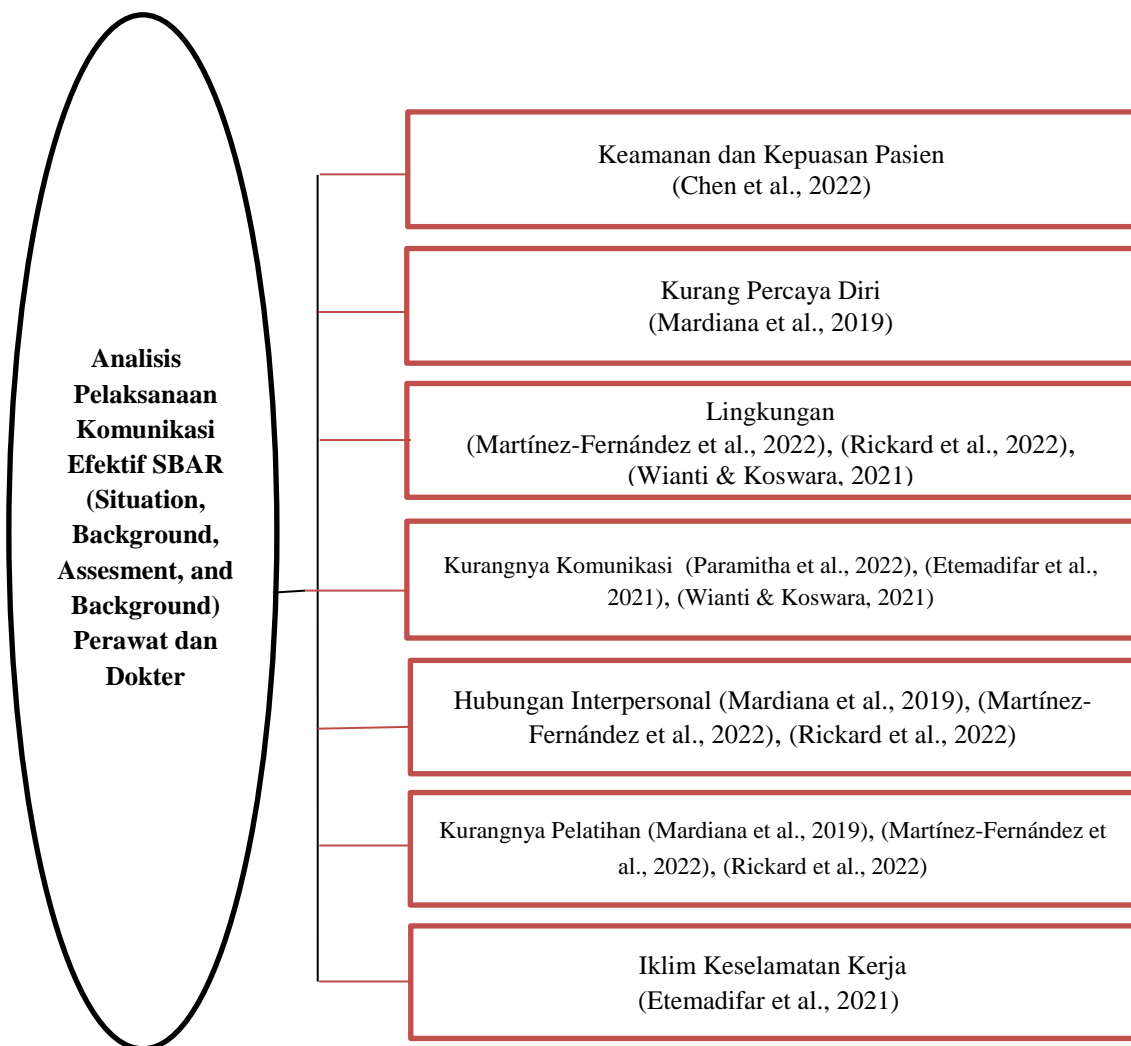
No	Identitas Artikel	Tujuan	Metode Penelitian	Temuan
1	(Chen et al., 2022) <i>Situation-Background-Assessment-Recommendation Technique Improves Nurse-Physician Communication and Patient Satisfaction in Cataract Surgeries.</i> Taiwan	Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dampak penerapan SBAR pada komunikasi perawat-dokter dan keselamatan dan kepuasan pasien yang menjalani operasi katarak.	Kuantitatif dengan Cross-Sectional	10 perawat dan 6 dokter menyelesaikan ketiga survei pra dan pasca implementasi. 1215 pasien yang menjalani operasi katarak berpartisipasi: 358 pada tahap pra implementasi, 425 pada 1 tahun pasca implementasi, dan 432 pada 2 tahun pasca implementasi. Komunikasi dokter-perawat meningkat secara signifikan pada periode pasca-implementasi 1 dan 2 tahun dibandingkan dengan fase pra-implementasi ($P < 0,01$). Selain itu, ada peningkatan yang signifikan dalam skor kepuasan pasien ($P < 0,01$) dan penurunan keluhan medis dan malpraktik ($P < 0,01$) antara fase sebelum dan sesudah implementasi.
2	(Paramitha et al., 2022). Pentingnya Kualitas Komunikasi Perawat dan Dokter Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. Indonesia	Untuk mengetahui hubungan kualitas komunikasi perawat dan dokter dengan kepuasan pasien di rumah sakit	Kuantitatif dengan Cross-Sectional	Hasil riset membuktikan mutu komunikasi perawat serta dokter kategori amat baik 98, 7%, kepuasan pasien kategori amat puas 94, 8% serta ada ikatan antara mutu komunikasi perawat serta dokter dengan kepuasan pasien, angka $p=0,000 < 0,05$ dengan koefisien hubungan 0,490 yang berarti jika daya ikatan adalah sedang. Hasil riset membuktikan praktik kerja sama antara perawat serta dokter wajib dipertahankan. Interprofessional collaboration yang dicoba dengan cara efisien hendak tingkatkan kebahagiaan penderita di rumah sakit.
	(Etemadifar et al., 2021). <i>The effect of situation, background, assessment, recommendation-based safety program on patient safety culture in intensive care unit nurse.</i> Iran	Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki pengaruh program pelatihan berbasis SBAR pada budaya keselamatan pasien di unit perawatan intensif (ICU) perawat.	Kuantitatif, Eksperimen	Skor rata-rata iklim keselamatan kerja adalah $31 \pm 23,5$ dan $55,2 \pm 28,6$ dalam frekuensi kejadian pelaporan, $32,8 \pm 17,8$ dan $54,3 \pm 19$ dalam persepsi keseluruhan tentang keselamatan pasien, $23 \pm 20,1$ dan $52,9 \pm 26$ dalam keterbukaan saluran komunikasi, dan $35,2 \pm 19,8$ dan $52,4 \pm 18,8$ masing-masing dalam pertukaran informasi dan penyampaian sebelum dan sesudah intervensi pelatihan, sehingga meningkat dari level buruk menjadi level netral-moderat. Tidak ada kekuatan dalam setiap dimensi budaya keselamatan; namun, penerapan program berbasis SBAR secara signifikan terkait dengan budaya keselamatan pasien ($P < 0,001$)

4	(Martínez-Fernández et al., 2022). <i>SBAR Method for Improving Well-Being in the Internal Medicine Unit: Quasi-Experimental Research</i> . Spanyol	Kuantitatif studi kasus observasional, deskriptif, longitudinal dengan pendekatan sebelum dan sesudah intervensi.	Pada saat pemindahan ruangan pasien terjadi perubahan shift yang terus-menerus sehingga menjadi momen paling kritis. Empat elemen utama yang berdampak pada kualitas komunikasi interprofessional yaitu lingkungan, hubungan interpersonal, faktor pribadi, dan kurangnya pelatihan.
5	(Rickard et al., 2022). <i>Clinical handover communication at maternity shift changes and women's safety in Banjul, the Gambia: a mixed-methods study</i> . Britania Raya	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki praktik serah terima antara profesional kesehatan pada pergantian shift di bangsal bersalin di Te Gambia; khususnya untuk menilai kualitas serah terima termasuk hambatan dan fasilitator, sebagaimana ditentukan oleh lingkungan serah terima, partisipasi staf dan isi informasi klinis yang diserahkan.	Mix Methods Kuantitatif dengan Crossectional dan Kualitatif dengan Semi-structured interviews 110 perawat / bidan diamati di semua waktu shift dan bangsal bersalin; hanya 666 dari 845 perempuan (79%) yang diserahkan. Dokter tidak memiliki jadwal serah terima. Shift-lead memberi/menerima serah terima. Pedoman dan pelatihan standar masih kurang. Informasi bervariasi secara signifikan menurut waktu, klasifikasi berisiko tinggi, dan lokasi. Untuk wanita ante/postnatal ($p < 0,001$); >50% tidak memiliki rencana manajemen perawatan dikomunikasikan. Dua puluh satu wawancara dan dua kelompok fokus dilakukan. Fasilitator dan hambatan untuk serah terima yang efektif seputar tiga faktor pelayanan kesehatan muncul; sistem kesehatan (mis. tidak adanya pelatihan serah terima formal), budaya organisasi (mis. tidak adanya serah terima tim multidisiplin) dan faktor klinis individu (mis. hambatan praktis seperti kesulitan transportasi untuk pergi bekerja)
6	(Wianti & Koswara, 2021). <i>Description of the Implementation of Sbar Communication</i> . Indonesia	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran ruang rawat inap RS PTPN VIII Subang.	Penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Kesalahan komunikasi yang sering terjadi antara lain perintah medis yang tidak terbaca dan ambigu yang mengakibatkan kesalahan penerjemahan, kesalahan prosedur yang dilakukan, kesalahan medis, kesalahan pelaporan perubahan pasien yang signifikan, dan ketidakpatuhan terhadap standar komunikasi yang diterapkan.

Tabel 3.
Kerangka SBAR

SBAR: Situation, Background, Assessment, Recommendation	
S: Situation	Rincian situasi pasien saat ini Keluhan utama Keadaan sekitar
B: Background	<ul style="list-style-type: none"> - Setiap informasi yang relevan dengan cedera atau penyakit - Riwayat penyakit dahulu berhubungan dengan keluhan utama - Informasi penting mengenai perawatan/riwayat pasien - Setiap pasien yang diuji telah menjalani - Alergi - Status kode

A: <i>Assessment</i>	Kondisi klinis pasien saat ini Hasil tes/temuan abnormal Obat-obatan diberikan Tim pendukung tambahan bekerja dengan pasien Tanda-tanda vital terbaru Status IV Irama monitor jantung
R; <i>Recommendation</i>	<i>Outstanding orders</i> Hasil tes menunggu Item yang harus dihubungi dokter Rencana perawatan pasien Pertanyaan untuk perawat <i>offgoing</i>



Gambar 2.
Mapping Thema

PEMBAHASAN

Keamanan dan Kepuasan Pasien

Hasil studi (Chen et al., 2022) menemukan bahwa rata-rata skor kepuasan dengan komunikasi dokter-perawat dalam operasi katarak membaik setelah implementasi teknik komunikasi SBAR (dari total skor rata-rata pra implementasi 78,97 menjadi 94,97 setelah implementasi kedua SBAR).

Kepuasan pasien yang lebih tinggi dapat menurunkan komplikasi/malpraktik medis pada pasien. Temuan ini koheren dengan studi di departemen rumah sakit yang berbeda di mana kursus Pendidikan Komunikasi Kolaboratif SBAR telah dilaksanakan. Dalam studi oleh (Alhmoud et al., 2022) penerapan SBAR terbukti membantu perawat lebih fokus dan memudahkan komunikasi mereka selama serah terima. Demikian pula, (Dalky et al., 2020) menemukan bahwa implementasi SBAR memiliki efek positif pada perawat kebidanan sehubungan dengan kepuasan kerja, kondisi kerja, iklim keselamatan, dan kerja tim.

Kurangi Percaya Diri

Perawat secara historis dalam pelayanan kesehatan patuh kepada dokter, sehingga melemahkan dan dapat menyebabkan kurangnya kepercayaan diri pada diri perawat. Perawat juga melihat pasien dari perspektif holistik yang kompleks, berorientasi pada sistem dan mendalami kecerdasan emosional (Haryono et al., 2019). Sejalan dengan penelitian (Mardiana et al., 2019), perawat masih merasa sedikit kurang percaya diri serta canggung jika harus melibatkan lawak dikala berbicara dengan dokter disebabkan kurangnya aspek kedekatan hubungan interpersonal. Aktivitas menyesuaikan diri guna sanggup berbicara yang baik serta analitis dengan pelaporan ialah salah satu metode guna dapat menaikkan rasa percaya diri serta mengurangi jarak keilmuan antara perawat dan dokter. Pada diskusi perawat dapat menerangkan keadaan terkait situasi penderita serta dokter sanggup membagikan masukan dan keterangan terkait pemeliharaan yang telah serta hendak ditetapkan (Davis et al., 2023).

Lingkungan

Hambatan yang muncul di lingkungan layanan kesehatan seperti langkah yang cepat, gangguan yang terlalu sering, dan stres tentu berperan dalam komunikasi yang buruk. Komunikasi standar, seperti alat SBAR, menyediakan metode untuk menyediakan komunikasi yang terstruktur, terorganisir, dan terintegrasi yang lebih mencerminkan narasi sebenarnya dari penyedia perawatan dan menciptakan model mental bersama untuk saling pengertian (Magnezi et al., 2021).

Penelitian (Hapsari et al., 2022) menyebutkan bahwa hambatan komunikasi efektif dikarenakan pengaruh lingkungan. Beberapa hambatan lingkungan yang paling sering dilaporkan untuk komunikasi yang efektif adalah gangguan, tidak cukup waktu, dan interupsi (McElroy et al., 2019). Telah disarankan bahwa proses *handoff* harus distandarisasi dan peserta pelatihan harus diajari cara yang paling efektif, aman, memuaskan, dan efisien untuk melakukan *handoff* antara perawat dan dokter (O'Neill et al., 2021).

Kurangnya Komunikasi

Kurangnya komunikasi bisa menimbulkan terbentuknya keterlambatan dalam melayani penderita serta kekeliruan dalam menanggulangi penderita. Komunikasi yang kurang efisien juga dapat mendeskripsikan koordinasi tenaga kesehatan yang kurang bagus. Komunikasi sering- kali hanya berbentuk perintah serta verifikasi saja tanpa diskusi serta pemindahan wawasan. Komunikasi yang kurang analitis sanggup jadi halangan guna berhubungan dengan cara profesional. Kekeliruan pada komunikasi merupakan pemicu nomor satu yang sanggup mematikan penderita (Shahid & Thomas, 2018).

Searah dengan riset (Ahda et al., 2021) mengatakan kurangnya komunikasi pada penatalaksanaan pemberian obat di Rumah sakit X Jepara, Dokter melaporkan pada perawat terdapat pemberian obat yang tidak sesuai sebab kurangnya komunikasi dikala serah terima pasien, Dokter melaporkan terdapatnya hambatan dikala melaksanakan serah terima, perawat melaporkan catatan medik tidak terbaca dikala serah terima pasien.

Para penulis melaporkan dua pertiga dari perawat ini memiliki kemampuan "baik hingga tinggi" dengan SBAR dan dua pertiga dokter merasa bahwa laporan terakhir yang mereka terima dari perawat mengenai pasien cukup untuk membuat keputusan klinis (Lippke et al., 2019). Gangguan komunikasi, kegagalan kolaborasi, dan ketidakmampuan untuk mengenali kerusakan klinis pasien adalah alasan utama terjadinya kejadian serius di rumah sakit (Malfait et al., 2019).

Hubungan Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan pengiriman pesan antara 2 orang ataupun lebih dengan dampak umpan balik langsung. Komunikasi interpersonal mempunyai sifat 2 arah yang mengaitkan 2 orang pada situasi interaksi (Chua et al., 2021). Komunikasi efektif juga wajib dilandaskan dalam hubungan interpersonal yang efisien dimana memenuhi ketentuan yakni bisa diyakini, konteks, isi catatan yang menarik, kejelasan, daya target, kesinambungan serta kestabilan (Potts et al., 2018). Komunikasi efektif ialah dasar untuk terciptanya hubungan interpersonal antara dokter dan perawat yang menjadi cara penting dalam menerapkan cara keperawatan. Seni pada keperawatan merupakan keterampilan guna peduli pada konsumen dengan fokus dalam berkomunikasi dengan respon emosional kepada pasien. Kekeliruan dampak penyampaian serah terima dikala pergantian shift akan berdampak dalam menyusutnya petunjuk kualitas jasa paling utama patient safety suatu rumah sakit (Bardah et al., 2021).

Kurangnya Pelatihan

Alat SBAR membutuhkan pelatihan dari semua staf klinis agar komunikasi dipahami dengan baik. Dibutuhkan perubahan budaya untuk mengadopsi dan mempertahankan format komunikasi terstruktur oleh semua penyedia layanan kesehatan (Dawood, 2021). Seiring berkembangnya pendidikan online, peningkatan penggunaan simulasi virtual dapat diharapkan sebagai salah satu cara untuk menyatukan disiplin ilmu untuk tujuan pelatihan (L. Wang et al., 2022). Jika pendidik meningkatkan upaya pelatihan komunikasi dan keragaman di awal kurikulum, efeknya cenderung memiliki efek positif dan akhirnya mencapai lingkungan praktik untuk memperkuat tenaga kerja (Hadi et al., 2020).

Iklim Keselamatan Kerja

Iklim keselamatan (*Safety climate*) adalah nilai yang dirasakan ditempatkan pada keselamatan dalam suatu organisasi pada titik waktu tertentu. Persepsi dan keyakinan ini dapat dipengaruhi oleh sikap, nilai, pendapat, dan tindakan pekerja lain dalam suatu organisasi, dan dapat berubah seiring waktu dan keadaan (X. Wang et al., 2021). Dalam studi (Ting et al., 2017) ditemukan bahwa iklim keselamatan meningkat setelah penerapan teknik SBAR. Teknik SBAR dapat memfasilitasi komunikasi antara perawat dan dokter kandungan, meningkatkan iklim kerja tim. Konsisten dengan penelitian lain yang menunjukkan keefektifan teknik SBAR dalam intervensi komunikasi terstruktur, implementasi kursus Pendidikan Komunikasi Kolaboratif SBAR meningkatkan iklim keselamatan (Yeh et al., 2019).

Teknik SBAR dan daftar serah terima SBAR yang disesuaikan dapat membantu perawat mengatur temuan dan membuat laporan ringkas, sehingga meningkatkan iklim keselamatan. Teknik SBAR dapat lebih mempersiapkan perawat sebelum melakukan panggilan dan dapat meningkatkan kepercayaan diri mereka dalam berkomunikasi dengan dokter kandungan melalui penataan komunikasi. Meskipun teknik SBAR mungkin memakan waktu, penerapan SBAR meningkatkan kepuasan kerja dan kondisi kerja (Chua et al., 2021).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian *scoping review* yang telah dilakukan, ditemukan bahwa dalam pelaksanaan komunikasi efektif SBAR antara perawat dan dokter terdapat

tujuh tema yaitu keamanan dan kepuasan pasien, kurang percaya diri, lingkungan, kurangnya komunikasi, hubungan interpersonal, kurangnya pelatihan, dan iklim keselamatan kerja. Serah terima di pelayanan kesehatan sangat penting untuk keselamatan pasien. Lingkungan di rumah sakit tidak dapat diprediksi karena kebutuhan pasien sakit kritis selalu berubah. Oleh karena itu, komunikasi dan kerja sama yang efektif antara Dokter dan perawat sangat diperlukan dalam mengelola dan membatasi gangguan yang dapat membahayakan keselamatan pasien dan kelangsungan perawatan yang aman bagi pasien berisiko. Teknik SBAR merupakan alat potensial untuk meningkatkan komunikasi perawat-dokter dan untuk meningkatkan keamanan dan kepuasan pasien yang menjalani perawatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahda, M. H., Mustaqimmah, N., Lestari, S. S., David, M., Arif, M., & Alwi, R. (2021). Komunikasi Efektif dengan Menggunakan Teknik S.B.A.R pada Staf dan Karyawan RS Mata Pekanbaru Eye Center. *Menara Riau*, 15(1), 33. <https://doi.org/10.24014/menara.v15i1.13555>
- Alhmoud, B., Melley, D., Khan, N., Bonicci, T., Patel, R., & Banerjee, A. (2022). Evaluating a Novel, Integrative Dashboard for Health Professionals' Performance in Managing Deteriorating Patients: A *quality improvement project*. *BMJ Open Quality*, 11(4), e002033. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2022-002033>
- Bardah, D., Afriani, T., & Yatnikasari, A. (2021). Analisis Fishbone dalam Meningkatkan Efektifitas Pelaksanaan Handover di Rumah Sakit Pemerintah. *Jurnal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan*, 4(1). <https://doi.org/10.32584/jkmk.v4i1.917>
- Beament, T., Ewens, B., Wilcox, S., & Reid, G. (2018). A Collaborative Approach to the Implementation of A Structured Clinical Handover Tool (Isobar), Within A Hospital Setting in Metropolitan Western Australian: A Mixed Methods Study. *Nurse Education in Practice*, 33, 107–113. <https://doi.org/10.1016/j.nepr.2018.08.019>
- Chen, Y., Chen, H.-Y., & Jong, G.-P. (2022). Situation-Background-Assessment-Recommendation Technique Improves Nurse–Physician Communication and Patient Satisfaction in Cataract Surgeries. *Saudi Journal of Medicine and Medical Sciences*, 10(2), 146. https://doi.org/10.4103/sjmms.sjmms_602_21
- 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>
- Chua, W. L., Tee, A., Hassan, N. B., Jones, D., Tam, W. W. S., & Liaw, S. Y. (2021). The Development and Psychometric Evaluation of the Clinicians' Attitudes Towards Responding and Escalating Care of Deteriorating Patients Scale. *Australian Critical Care*, 34(4), 340–349. <https://doi.org/10.1016/j.aucc.2020.08.008>
- 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>
- Davis, B. P., Mitchell, S. A., Weston, J., Dragon, C., Luthra, M., Kim, J., Stoddard, H., & Ander, D. (2023). Situation, Background, Assessment, Recommendation (SBAR) Education for Health Care Students: Assessment of a Training Program. *MedEdPORTAL*, 11293. https://doi.org/10.15766/mep_2374-8265.11293
- Dawood, S. B. (2021). Effectiveness of the Educational Program Concerning Nurse-Midwives SBAR Tool Communication on Maternal Health Documentation at

- Maternal wards in Baghdad Maternity Hospitals. *Scholars Journal of Applied Medical Sciences*, 9(6), 851–903. <https://doi.org/10.36347/sjams.2021.v09i06.015>
- Etemadifar, S., Sedighi, Z., Sedehi, M., & Masoudi, R. (2021). The Effect of Situation, Background, Assessment, Recommendation-Based Safety Program on Patient Safety Culture in Intensive Care Unit Nurses. *Journal of Education and Health Promotion*, 10.
- Forde, M. F., Coffey, A., & Hegarty, J. (2018). The Factors to be Considered when Evaluating Bedside Handover. *Journal of Nursing Management*, 26(7), 757–768. <https://doi.org/10.1111/jonm.12598>
- Hadi, M., Ariyanti, T., & Anwar, S. (2020). The Application of The Situation, Background, Assessment, Recommendation (SBAR) Method in Nurse Handover Between Shifts in the Hospital. *Indonesian Nursing Journal of Education and Clinic (INJEC)*, 6(1), 72. <https://doi.org/10.24990/injec.v6i1.406>
- Hapsari, M. K., Rivai, F., Thamrin, Y., Pasinringi, S. A., Irwandy, I., & Hamzah, H. (2022). Analysis of the Implementation of Effective Communication on Interprofessional Collaboration in the Inpatient Installation of Hasanuddin University Hospital. *Journal of Asian Multicultural Research for Medical and Health Science Study*, 3(1), 23–35. <https://doi.org/10.47616/jamrmhss.v3i1.234>
- Haryono, M. H., Nursalam, N., & Hasinudin, M. (2019). Developing SBAR Effective Communication Instrument in Emergency Handover at Emergency Department of Hajj Hospital in Surabaya. *Indian Journal of Public Health Research & Development*, 10(10), 688. <https://doi.org/10.5958/0976-5506.2019.02893.6>
- Lane-Fall, M. B., Pascual, J. L., Peifer, H. G., Di Taranti, L. J., Collard, M. L., Jablonski, J., Gutsche, J. T., Halpern, S. D., Barg, F. K., & Fleisher, L. A. (2020). A Partially Structured Postoperative Handoff Protocol Improves Communication in 2 Mixed Surgical Intensive Care Units: Findings From the Handoffs and Transitions in Critical Care (HATRICC) Prospective Cohort Study. *Annals of Surgery*, 271(3), 484–493. <https://doi.org/10.1097/SLA.0000000000003137>
- Lee, K. R., & Kim, E. J. (2020). Relationship between Interprofessional Communication and Team Task Performance. *Clinical Simulation in Nursing*, 43, 44–50. <https://doi.org/10.1016/j.ecns.2020.02.002>
- Lippke, S., Wienert, J., Keller, F. M., Derksen, C., Welp, A., Kötting, L., Hofreuter-Gätgens, K., Müller, H., Louwen, F., Weigand, M., Ernst, K., Kraft, K., Reister, F., Polasik, A., Huener nee Seemann, B., Jennewein, L., Scholz, C., & Hannawa, A. (2019). Communication and Patient Safety in Gynecology and Obstetrics—Study Protocol of an Intervention Study. *BMC Health Services Research*, 19(1), 908. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4579-y>
- Magnezi, R., Gazit, I., Bass, A., & Tal, O. (2021). Developing a New Flexible Tool for Handover. *International Journal for Quality in Health Care*, 33(1), mzab022. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzab022>
- Malfait, S., Eeckloo, K., Van Biesen, W., & Van Hecke, A. (2019). Barriers and Facilitators for the Use of Nursing Bedside Handovers: Implications for Evidence-Based Practice. *Worldviews on Evidence-Based Nursing*, 16(4), 289–298. <https://doi.org/10.1111/wvn.12386>
- 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. <https://doi.org/10.26751/jikk.v10i2.487>
- McElroy, T., Swartz, E. N., Hassani, K., Waibel, S., Tuff, Y., Marshall, C., Chan, R., Wensley, D., & O'Donnell, M. (2019). Implementation study of a 5-component pediatric early warning system (PEWS) in an emergency department in British Columbia, Canada, to inform provincial scale up. *BMC Emergency Medicine*, 19(1), 74. <https://doi.org/10.1186/s12873-019-0287-5>

- Murray, M. (2021). The impact of interprofessional simulation on readiness for interprofessional learning in health professions students. *Teaching and Learning in Nursing, 16*(3), 199–204. <https://doi.org/10.1016/j.teln.2021.03.004>
- O'Neill, S. M., Clyne, B., Bell, M., Casey, A., Leen, B., Smith, S. M., Ryan, M., & O'Neill, M. (2021). Why do healthcare professionals fail to escalate as per the early warning system (EWS) protocol? A qualitative evidence synthesis of the barriers and facilitators of escalation. *BMC Emergency Medicine, 21*(1), 15. <https://doi.org/10.1186/s12873-021-00403-9>
- Pilcher, L., Kurian, M., MacArthur, C., Singh, S., & Manaseki-Holland, S. (2022). Obstetric shift-to-shift handover in Kerala, India: A cross-sectional mixed method study. *PLOS ONE, 17*(5), e0268239. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0268239>
- Potts, L., Ryan, C., Diegel-Vacek, L., & Murchek, A. (2018). Improving Patient Flow From the Emergency Department Utilizing a Standardized Electronic Nursing Handoff Process. *JONA: The Journal of Nursing Administration, 48*(9), 432–436. <https://doi.org/10.1097/NNA.0000000000000645>
- Rickard, F., Lu, F., Gustafsson, L., MacArthur, C., Cummins, C., Coker, I., Wilson, A., Mane, K., Manneh, K., & Manaseki-Holland, S. (2022). Clinical handover communication at maternity shift changes and women's safety in Banjul, the Gambia: A mixed-methods study. *BMC Pregnancy and Childbirth, 22*(1), 784. <https://doi.org/10.1186/s12884-022-05052-9>
- Sembiring, M. C., Lestari Ramadhani Nasution, S., & Girsang, E. (2022). The Effect Of Sbar Communication On Nurse Attitude In Increasing Patient Safety In Krmt Wongsonegoro Hospital, Semarang. *International Journal of Health and Pharmaceutical (IJHP), 2*(4), 680–683. <https://doi.org/10.51601/ijhp.v2i4.91>
- Shahid, S., & Thomas, S. (2018). Situation, Background, Assessment, Recommendation (SBAR) Communication Tool for Handoff in Health Care – A Narrative Review. *Safety in Health, 4*(1), 7. <https://doi.org/10.1186/s40886-018-0073-1>
- Sharp, L., Dahlén, C., & Bergenmar, M. (2019). Observations of nursing staff compliance to a checklist for person-centred handovers – a quality improvement project. *Scandinavian Journal of Caring Sciences, 33*(4), 892–901. <https://doi.org/10.1111/scs.12686>
- Uhm, J.-Y., Lim, E. Y., & Hyeong, J. (2018). The impact of a standardized inter-department handover on nurses' perceptions and performance in Republic of Korea. *Journal of Nursing Management, 26*(8), 933–944. <https://doi.org/10.1111/jonm.12608>
- Usher, R., Cronin, S. N., & York, N. L. (2018). Evaluating the Influence of a Standardized Bedside Handoff Process in a Medical–Surgical Unit. *The Journal of Continuing Education in Nursing, 49*(4), 157–163. <https://doi.org/10.3928/00220124-20180320-05>
- Wang, L., Ma, Y.-J., Chen, X.-T., Zhang, J., & Liu, T. (2022). The design and application of an intensive care unit point-of-care nursing handover checklist based on the situation, background, assessment, and recommendation technique. *Frontiers in Public Health, 10*, 1029573. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.1029573>
- Wang, X., He, M., & Feng, Y. (2021). Handover Patterns in the PACU: A Review of the Literature. *Journal of PeriAnesthesia Nursing, 36*(2), 136–141. <https://doi.org/10.1016/j.jopan.2020.05.005>
- Yeh, V. J.-H., Sherwood, G., Durham, C. F., Kardong-Edgren, S., Schwartz, T. A., & Beeber, L. S. (2019). Designing and implementing asynchronous online deliberate practice to develop interprofessional communication competency. *Nurse Education in Practice, 35*, 21–26. <https://doi.org/10.1016/j.nepr.2018.12.011>