



PELATIHAN KOMUNIKASI EFEKTIF MODEL SBAR DALAM KEGIATAN TIMBANG TERIMA BAGI MAHASISWA KEPERAWATAN

Maria Yulita Meo*, Fransiska Aloysia Mukin, Pembronia Nona Fembi

Fakultas Ilmu – Ilmu Kesehatan, Universitas Nusa Nipa, Jl. Kesehatan No.3, Beru, Alok Timur, Sikka, Nusa Tenggara Timur 86094, Indonesia

*yulitameo07@gmail.com

ABSTRAK

Budaya keselamatan pasien merupakan hal yang penting dan menjadi pondasi dalam penerapan keselamatan pasien. Keselamatan pasien merupakan suatu sistem dimana rumah sakit membuat asuhan pasien lebih aman, berkualitas dan bebas dari resiko cedera. Untuk mencapai keselamatan pasien diperlukan keterampilan komunikasi yang efektif dengan menggunakan kerangka komunikasi efektif model SBAR (Situation Background Assessment Recommendation). Tujuan Pengabdian kepada masyarakat Untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan komunikasi efektif model SBAR dalam kegiatan timbang terimabagi mahasiswa keperawatan.mengoptimalkan pelaksanaan timbang terima komunikasi efektif metode SBAR dalam meningkatkan mutu pelayanan asuhan keperawatan. Metode kegiatan menggunakan FGD dan role play. Peserta dalam kegiatan ini sebanyak 15 orang, kegiatan berlangsung selama 12 hari. Hasil PKM menunjukkan bahwa rata-rata nilai pre-test responden adalah 53,67 (SD 12.083), sedangkan rata-rata nilai post-test responden setelah mendapatkan pelatihan komunikasi efektif model SBAR dalam kegiatan timbang terima adalah 87,23 (SD 13.407). Berdasarkan uji paired t test menunjukan bahwa p-value adalah 0,00. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi peningkatan pengetahuan dan keterampilan komunikasi efektif model SBAR dalam kegiatan timbang terimabagi mahasiswa keperawatan. Pelatihan komunikasi efektif menggunakan model SBAR dapat meningkatkan aspek kognitif dan keterampilan mahasiswa keperawatan dalam kegiatan timbang terima sebagai upaya mewujudkan keselamatan pasien dalam praktik keperawatan.

Kata kunci: komunikasi efektif; SBAR; timbang terima

SBAR EFFECTIVE COMMUNICATION MODEL TRAINING IN HANDOVER ACTIVITIES FOR NURSING STUDENTS

ABSTRACT

Patient safety culture becomes important and adherence to the implementation of patient safety. Patient safety is a system where hospitals make patient care safer, of better quality and free from the risk of injury. To achieve patient safety, effective communication skills are required using the SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation) model of effective communication framework. This community service is intended to increase knowledge and effective communication skills of the SBAR model in handover activities for fellowship students. improve the implementation of weighing and receiving effective communication of the SBAR method in improving the quality of patient care services. The activity method uses FGD and role play. Participants in this activity were 30 people, the activity lasted for 2 days. The PKM results show that the average value of the respondent's pretest of 67.84 (SD 12,083), where the average post-test score after receiving SBAR model effective communication training in handover activities was 87.23 (SD 13,407). Based on the

paired t test shows that the p-value is 0.00. It can be interpreted that there is an increase in knowledge and effective communication skills of the SBAR model in handover activities for students who are involved. Effective communication training using the SBAR model can improve cognitive aspects and student expertise skills in handover activities as an effort to realize patient safety in coaching practice.

Keywords: effective communication; handover; SBAR

PENDAHULUAN

Keselamatan pasien menjadi hal dasar pada mutu layanan kesehatan dan layanan keperawatan. Dalam Permenkes Tahun 2011 keselamatan pasien di RS merupakan sebuah sistem dimana RS menciptakan asuhan pasien lebih aman dari assessment awal, mengidentifikasi hingga menganalisis kejadian agar dapat meningkatkan layanan kesehatannya. Tujuan keselamatan pasien di RS berupa adanya budaya keselamatan pasien, peningkatan akuntabilitas RS terhadap pasien dan masyarakat, menurunya kejadian yang tidak diharapkan dan terlaksananya program pencegahan hingga tidak terulang kembali peristiwa tidak diharapkan (Hariyanto, 2019).

Menurut *International Patient Safety Goals dan JCI (Joint Commission International)* terdapat 6 sasaran keselamatan pasien, mencakup tepat dalam mengidentifikasi pasien, peningkatan komunikasi efektif, meningkatkan keamanan obat yang harus diwaspadai, kepastian tepat lokasi (tepat prosedur dan tepat operasi), mengurangi resiko infeksi berkaitan layanan Kesehatan beserta mengurangi resiko pasien jatuh (Rahmatulloh, 2022). Dalam Permenkes Nomor 11 Tahun 2017 menjelaskan insiden keselamatan pasien sebagai peristiwa tidak disengaja dan keadaan yang berakibat cedera, hal ini dapat dicegah, IKP berupa kejadian tidak diharapkan, kejadian nyaris cedera, kejadian tidak cedera, kejadian potensial cedera, dan sentinel atau kematian (Faisal, 2019). Komunikasi memiliki hubungan yang paling bermakna dalam menerapkan keselamatan pasien sebuah RS. Pada AHRQ (2003) dalam PERSI-KARS (2006) menjelaskan penyebab kejadian keselamatan pasien paling sering adalah masalah komunikasi. Komunikasi efektif pada lingkungan perawatan kesehatan memerlukan pengetahuan, keterampilan, dan empati. Walaupun selalu dipakai pada praktik keperawatan, keterampilan ini harus dipelajari, dipraktekkan serta dilakukan penyempurnaan oleh seluruh perawat supaya bisa berkomunikasi secara baik di lingkungan yang cepat dan tegang. Maka, dibutuhkan pendekatan sistematis dengan menggunakan kerangka komunikasi efektif model *Situation, Background, Assessment Recommendation (SBAR)* agar memperoleh skill berfikir kritis serta penghematan waktu dalam merawat pasien.

Situation menggambarkan keadaan terbaru pada pasien (nama pasien, tanggal masuk, lama hari rawat, dokter penanggung jawab pasien, menyebutkan diagnose medis dan keperawatan, yang belum ataupun telah diatasi beserta keluhan utamanya), *Background*: informasi penting terkait keadaan pasien terbaru (daftar pasien, Nomor *medical record*, membust diagnose dan tanggal pendiagnosaannya, daftar obat terkini, alergi dan hasil labor), *assessment* : hasil pengkajian dari kondisi pasien saat ini (KU: TTV, GCS, skala nyeri, skala resiko

jatuh, dan ROS), *recommendation* : hal yang dilakukan untuk mengatasi masalah pada pasien, tindakan yang telah dilaksanakan, dilanjutkan, distop, modifikasinya serta strategi terbaru (Anggraini,2017). Komunikasi SBAR ini mempermudah dalam meningkatkan keselamatan pasien di RS. Pemakaian komunikasi ini dapat mencegah info salah dari perawat ke dokter, sebab komunikasi ini menjadi komunikasi yang baik, maka ilmu terkait Teknik komunikasi SBAR harus selalu ditingkatkan (Hadi,2021).

World Health Organization (WHO) melaporkan kejadian tidak diharapkan (KTD) pasien rawat inap sebesar 3-16%. Diantaranya di New Zealand sebesar 12,9%, Inggris sebesar 10,8%, Kanada sebesar 7,5% (Burgener, 2017). Sedangkan menurut *Joint Commission International (JCI)* terdapat KTD kisaran 10% pada United Kingdom, dan 16,6% pada Australia (WHO, 2013). Penelitian di Canada mendapatkan 7%-12% pasien mengalami insiden keselamatan dimana 30%-40%nya bisa dicegah (Freitag & Carroll, 2011). Laporan IKP pada 2017 di Indonesia yakni dari 145 kejadian, diantaranya 37,9% di Jakarta, 15,9% di Jawa Tengah, 13,8% di Yogyakarta, 11,7% di Jawa Timur 6,9% di Sumatra Selatan, 2,8% di Jawa Barat, 1,4% di Bali, 0,69% di Sulawesi Selatan dan 0,68% di Aceh. Laporan IKP tahun 2010 di Indonesia berdasarkan kepemilikan RS menjelaskan jika RS pemerintah daerah mempunyai presentasi lebih besar yakni 16% daripada RS swasta yakni 12% (Kemenkes RI, 2017; Purwanza et al., 2020).

Berdasarkan hasil praktik manajemen Profesi Ners pada bulan November sampai dengan Desember tahun 2022 di Ruang Mawar RSUD dr. T.C Hillers Maumere di dapatkan data bahwa timbang terima dilakukan tidak tepat pada waktu yang sudah ditetapkan, pelaksanaan timbang terima tidak sesuai dengan SPO. Perawat tidak melakukan validasi *bed to bed* pada pasien tetapi hanya ada depan pintu masuk ruang pasien dan laporan timbang terima masih tercatat pada buku khusus. Terdapat 13 perawat (100%) belum mengetahui dengan baik terkait teknik dalam menyampaikan timbang terima pada pasien. Komunikasi efektif melalui pendekatan SBAR menjadi hal penting karena berfungsi menambah mutu layanan, mengurangi kejadian keselamatan pasien, dan pencegahan peristiwa tidak diinginkan, dan memberikan pengaruh pada rasa puas pasien serta loyalitas perawat. Pelatihan Komunikasi Efektif Model SBAR Dalam Kegiatan Timbang Terima Bagi Mahasiswa Keperawatan bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan berkomunikasi bagi mahasiswa keperawatan, sehingga menjadi bekal dalam melaksanakan praktik keperawatan di klinik.

METODE

1. Alat dan bahan: kuesioner, lembar observasi, SOP timbang terima,
2. Metode : *Fokus Group Discussion* dan *role play*
3. Peserta : Mahasiswa Program Studi Profesi Ners sebanyak 30 orang.
4. Tahap pelaksanaan:

Alur kegiatan pengabdian kepada masyarakat Pelatihan Komunikasi Efektif Model SBAR Dalam Kegiatan Timbang Terima Bagi Mahasiswa Keperawatan sebagai berikut:

1. Melakukan koordinasi dengan kepala ruangan dan *Clinical Case Manager*.
2. Melakukan survei pendahuluan mengenai penerapan SOP timbang terima yang ada di ruang rawat inap.
3. Melakukan koordinasi dengan Tim pengabdian dalam menentukan judul pengabdian
4. Menyiapkan tempat dan peralatan bimbingan.
5. Kegiatan : Kegiatan dilaksanakan pada Selasa, tanggal 10 – 11 Januari 2023 Pukul 10.00 - 12.00 WITA, di ruang melati RSUD dr.T.C.Hillers Maumere diawali dengan mengukur pengetahuan dan keterampilan mahasiswa profesi Ners tentang komunikasi efektif model SBAR dalam kegiatan timbang terima menggunakan kuesioner dan lembar observasi. Kegiatan kemudian dilanjutkan dengan FGD terkait materi komunikasi efektif model SBAR dalam timbang terima dilanjutkan dengan *role play*.
6. Tahap evaluasi: Melakukan evaluasi proses kegiatan dengan mengukur pengetahuan dan keterampilan mahasiswa dalam menerapkan komunikasi efektif model SBAR ketika timbang terima.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan Pengabdian Masyarakat berjalan sukses seperti rencananya. Kegiatan dilaksanakan selama dua hari. Hari pertama dilakukan pengukuran pengetahuan dan keterampilan peserta menggunakan kuesioner dan lembar observasi tentang penerapan komunikasi efektif bermodel SBAR ketika kegiatan timbang terima, dilanjutkan FGD dan *role play*. Hari kedua tim melakukan evaluasi dengan mengukur pemahaman peserta terkait komunikasi efektif model SBAR dan mengobservasi keterampilan peserta pada saat pelaksanaan timbang terima saat pergantian shif malam ke pagi dan pagi ke dinas siang.



Komunikasi menjadi kunci dalam kesuksesan layanan keperawatan di fasilitas pelayanan kesehatan. Tenaga kesehatan yang terlibat langsung dalam praktik keperawatan harus mempunyai ilmu dan skill komunikasi baik. Komunikasi dapat terjadi diantara perawat ataupun sejawat lainnya yang terlibat pada pengelolaan pasien. Komunikasi menjadi ujung tombak keberhasilan asuhan keperawatan atau pada saat menerima pasien baru, handover, ronde keperawatan, discharge planning, sentralisasi obat, supervisi dan dokumentasi keperawatan yang dimulai sejak pasien pertama kali datang ke fasilitas pelayanan kesehatan sampai pasien keluar rumah sakit. Gagalnya komunikasi menjadi sebab utama peristiwa sentinel (Suardana,2018).

Timbang terima pasien menjadi cara dalam penyampaian dan penerimaan laporan terkait keadaannya pasien. Timbang terima dilaksanakan seefektif mungkin sesuai standar operasional procedural untuk menjamin berkesinambungannya asuhan keperawatan bisa lancar. Tujuan pelaksanaan timbang terima yakni penyampaian keadaan pasien, hal yang telah ataupun belum dilaksanakan dalam asuhan keperawatan, penyampaian hal penting yang harus dilaksanakan perawat selanjutnya dan penyusunan rencana kerja bagi dinas selanjutnya (Nursalam, 2016). Beberapa fungsi pelaksanaan timbang terima berdampak positif untuk pasien seperti asuhan keperawatan menjadi lebih efektif dan efisien, lama hari rawat lebih singkat, biaya perawatan relative lebih murah dan meminimalisir terpaparnya infeksi nosokomial. Manfaat lain yang dirasakan oleh perawat sebagai profesional pemberi asuhan adalah meningkatnya komunikasi antara perawat, bekerja sama dan bertanggungjawab antara perawat, dan perawat bisa ikut pada perkembangannya pasien dengan paripurna. Keterampilan Komunikasi yang baik menjadi inti sebuah kerja sama tim secara efektif demi keselamatannya pasien (Hadi,2018).

Komunikasi disebut efektif jika tepat waktu, memiliki akurasi, lengkap, dan bisa diterima secara baik, ini bertujuan agar tidak terdapat kesalahan dan untuk peningkatan keselamatannya pasien (Akhun, 2020). Komunikasi efektif melalui metode SBAR bisa digunakan perawat ketika handover (Akhun, 2020). Komunikasi ini dalam timbang terima berkaitan untuk memberikan jaminan agar berkesinambungan, berkualitas serta untuk keselamatan pasien pada layanan kesehatan yang diberikan (Astuti, dkk. 2019). Efektivitas proses komunikasi timbang terima tiap bertukar shift antara perawat dengan menggunakan komunikasi SBAR dapat memberikan penjelasan terkait keadaan pasien, maka sangat direkomendasikan agar menerapkan metode ini dalam pelayanan kesehatan khususnya di RS, hal ini juga dapat mengurangi angka kejadian tidak terduga misalnya cedera hingga keselamatannya pasien dapat meningkat (Julimar,2018). Komunikasi SBAR merupakan cara atau salah satu kerangka komunikasi efektif yang dipakai perawat saat melaksanakan timbang terima. Komunikasi SBAR efektif untuk meningkatkan pelaksanaannya serah terima antara shift, tidak hanya pada individu teman perawat lain tetapi seluruh anggota tim kesehatan dalam memberi masukan terkait keadaan pasiennya. SBAR memberi celah untuk anggota tim kesehatan agar melakukan diskusi (Tatiwakeng,2021).

Kegiatan PKM dilaksanakan pada 10 -11 Januari 2023 dengan sasaran kegiatan ini adalah mahasiswa keperawatan yang merupakan calon perawat profesional masa depan. Kegiatan ini dilakukan dengan terlebih dahulu mengukur pengetahuan dan keterampilan menggunakan kuesioner dan lembar observasi. Hasil pengukuran pre test menunjukkan bahwa rata-rata nilai *pre-test* responden sebesar 67,84 (SD 12.083). Berdasarkan hasil pre test tim PKM melakukan pelatihan komunikasi efektif model SBAR dalam kegiatan timbang terima yang mencakup aspek *Knowledge*, *Attitude* dan *Skill*. Kegiatan berlangsung dengan metode FGD dan role play, selanjutnya tim PKM melakukan *post test*. Rata-rata nilai post-test responden sesudah memperoleh pelatihan Komunikasi Efektif Model SBAR adalah 87,23 (SD 13.407). Dari uji *paired t test* didapatkan p-value sebesar 0,00. Maka dapat diartikan terdapat peningkatan pengetahuan dan keterampilan mahasiswa keperawatan tentang komunikasi efektif model SBAR dalam kegiatan timbang terima. Pelatihan komunikasi efektif menggunakan model SBAR dapat meningkatkan aspek

kognitif dan keterampilan mahasiswa keperawatan dalam kegiatan timbang terima sebagai upaya mewujudkan keselamatan pasien dalam praktik keperawatan.

SIMPULAN

Kegiatan PKM ini berbentuk pelatihan komunikasi efektif model SBAR bagi mahasiswa keperawatan dalam kegiatan timbang terima efektif dalam meningkatkan *knowledge*, *attitude* dan *skill* mahasiswa keperawatan dalam melaksanakan timbang terima. Melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan ini diharapkan dapat menjadi bekal bagi mahasiswa keperawatan untuk menjadi perawat profesional di masa yang akan datang, turut membantu menjaga mutu atau kualitas asuhan keperawatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, D., Novieastari, E., & Nuraini, T. (2020). Peningkatan Kemampuan Timbang Terima Pasien Melalui Budaya Komunikasi SITUATION, BACKGROUND, ASSESSMENT, RECOMMENDATION (SBAR) di RS di BEKASI. *Jurnal Persatuan Perawat Nasional Indonesia (JPPNI)*, 4(2), 91-97.
- Arlina, J. (2013). *Perbedaan Perilaku Perawat Dalam Pelaksanaan Timbang Terima Pasien Sebelum Dan Sesudah Pelatihan Timbang Terima Pasien Metode Komunikasi Sbar Di Ruang Penyakit Dalam Rsud Solok Tahun 2013* (Doctoral Dissertation, Universitas Andalas).
- de Jesus Araujo, O., Triharini, M., & Krisnana, I. (2022). Efektivitas Komunikasi Perawat terhadap Serah Terima Pasien. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 4(2), 582-593.
- Diniyah, K. (2017). Pengaruh Pelatihan SBAR Role-Play terhadap Skill Komunikasi Handover Mahasiswa Kebidanan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 10, 35-46
- Faisal, F., Syahrul, S., & Jafar, N. (2019). Pendampingan hand over pasien dengan metode komunikasi situation, background, assesment, recommendation (SBAR) pada perawat di RSUD Barru Kabupaten Barru Sulawesi Selatan. *Jurnal Terapan Abdimas*, 4(1), 43-51.
- Hadi,I (2018) Manajemen Keselamatan Pasien (Teori Dan Aplikasi). Mataram: Deepublish
- Hadi, M., & Sulaeman, S. (2021). Penerapan Komunikasi Efektif Isobar Dengan SBAR Pada Pengetahuan Dan Kualitas Operan Perawat Di Rumah Sakit. *Dunia keperawatan: Jurnal Keperawatan dan Kesehatan*, 9(2), 224-234.
- Handayani, F., & Lubis, V. H. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Perawat Terhadap Komunikasi Efektif (SBAR) Dalam Serah Terima Pasien di Rumah Sakit X dan Y. *Jurnal Kesehatan STIKes IMC Bintaro Vol. II No. 1*, 22, 37.
- Hariyanto, R. (2019). Analisis Penerapan Komunikasi Efektif dengan Tehnik SBAR (Situation Background Assessment Recommendation) terhadap Risiko Insiden Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Anton Soedjarwo Pontianak. *ProNers*, 4(1).

- Joint Commission International (JCI) 2011, Standar Akreditasi Rumah Sakit : Enam Sasaran Keselamatan Pasien, Edisi ke-4, Jakarta.
- Kementerian Kesehatan RI. (2017). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI
- Kemendes RI, 2011, Permenkes RI No.1691/Menkes/VII/2011 tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit, Jakarta
- Nursalam (2016). Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam praktik Keperawatan profesional. Jakarta: Salemba Medika
- Oxyandi, M., & Endayni, N. (2020). Pengaruh Metode Komunikasi Efektif Sbar Terhadap Pelaksanaan Timbang Terima. *Jurnal'Aisyiyah Medika*, 5(1).
- Purwanza, S. W., Fitriyarsi, R., & Rahayu, P. (2020). Nurses Shift Handover Instrument Development Evaluation Using SBAR Effective Communication Method. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(09).
- Rahmatulloh, G., Yetti, K., Wulandari, D. F., & Ahsan, A. (2022). Manajemen Handover Metode SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation) dalam Meningkatkan Komunikasi Efektif. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 4(1), 153-159.
- Suardana, K. (2018). Pengaruh metode komunikasi efektif SBAR terhadap efektifitas pelaksanaan timbang terima pasien di ruang griyatama RSUD Tabanan. *Jurnal Skala Husada: The Journal of Health*, 15(1).
- 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.
- World Health Organization. 2015. *Comuniaction During Patient SAFETY Solution (online) <http://www.Who.int / Patient SAFETY/PS-Solution>*

