

## **Implementasi *Handover Sbar* Pada Perawat di Ruang Rawat Inap Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan**

**Fitrianola Rezkiki<sup>1</sup>, Imelda R. Kartika<sup>1</sup>, Sri Nadia<sup>1</sup>, Nadia Susanti<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Universitas Fort De Kock, Jl. Soekarno Hatta, Ganting No.11 Kec. Mandiangin Koto Selayan, kode pos 26117, Indonesia

Correspondent Author: Fitrianola Rezkiki, Universitas Fort De Kock, Jl. Soekarno Hatta, Ganting No.11 Kec. Mandiangin Koto Selayan, kode pos 26117, Indonesia email: [fitrianola.rezkiki@fdk.ac.id](mailto:fitrianola.rezkiki@fdk.ac.id)

---

### **Riwayat Artikel**

Diterima: 10 Mei 2023

Disetujui: 1 November 2023

Dipublikasi: 1 Desember 2023

### **Keywords**

*Handover, Nurse, Quality, SBAR,*

### **Abstract**

*SBAR handover for nurses is an indicator of the quality of hospital services. SBAR handover quality in nurses affects patient satisfaction, patient safety, and length of patient stay. In its implementation in the field, this method has not been widely used or has been used but has not been maximized, there needs to be focused training so that it can provide good quality SBAR handovers. This PKM aims to increase the knowledge and skills of nurses about SBAR Handover in the inpatient room one of the government hospitals in Bukittinggi city. The method used in this PKM includes dissemination of knowledge related to SBAR Communication during nurse handovers, socialization of SBAR Handover SOPs and Roleplay. The results of this PKM obtained an increase in the knowledge and skills of nurses in carrying out SBAR Handovers, as well as the creation of SOPs for implementing Nurse Handovers with SBAR Communication. From the results of monitoring and evaluating PKM activities, it is known that nurses understand and are able to practice independently implementing the SBAR Handover in each shift. It is hoped that this activity can continue to be improved by inaugurating the SOP and supervision of the head of the room so that nurses are competent in SBAR Handover as an effort to improve the quality of health services in hospitals.*

---

## **PENDAHULUAN**

Tenaga keperawatan merupakan sasaran utama peningkatan keselamatan pasien seperti pengetahuan, keterampilan, dan sikap untuk melindungi pasien dari bahaya atau cedera. Sikap dan perilaku perawat yang tidak menjaga keselamatan pasien berkontribusi terhadap insiden keselamatan pasien, salah satu solusi untuk meningkatkan keselamatan pasien adalah dengan komunikasi yang efektif pada sikap dan perilaku perawat (Sulastien et al., 2021). Komunikasi yang buruk ditemukan di banyak pengaturan perawatan kesehatan yang berbeda dan terutama menonjol dalam serah terima pasien (*handover*). Kualitas *handover* mempengaruhi banyak hal yang berkaitan dengan pasien, diantaranya kepuasan, keselamatan, lama dirawat dan lain sebagainya (Munawar, 2021). Kegiatan keperawatan ini benar-benar membutuhkan komunikasi yang cepat dan efektif. SBAR telah direkomendasikan oleh WHO untuk mempromosikan komunikasi yang terstandar dan terstruktur (Sembiring et al., 2022).

Komunikasi efektif menggunakan komunikasi SBAR saat *handover* perawat adalah kerangka yang mudah diingat, mekanisme nyata yang digunakan untuk menyampaikan kondisi. S (*situation*) mengandung komponen tentang identitas pasien, masalah saat ini, dan hasil diagnosa medis dan atau diagnose keperawatan. B (*background*) menggambarkan riwayat penyakit atau situasi yang mendukung masalah/situasi saat ini (data subjektif dan data objektif). A (*assesment*) merupakan kesimpulan masalah yang sedang terjadi pada pasien sebagai hasil analisa terhadap *situation* dan *background*. R (*recommendation*) adalah rencana ataupun usulan yang akan dilakukan untuk permasalahan yang ada berupa Tindakan mandiri perawat dan Tindakan kolaborasi (Rezki & Utami, 2017).

Aplikasi praktis dalam *handover* dengan menggunakan komunikasi SBAR sangat efektif dilakukan sehingga dapat memberikan pelayanan secara komprehensif, oleh karena itu perlu adanya pengetahuan dan pemahaman tentang komunikasi SBAR dengan cara meningkatkan pengetahuan dan pemahaman perawat tentang pelaksanaan *handover* dengan mengikutkan pelatihan (Ghosh et al., 2021), serta perlu adanya sosialisasi SOP yang digunakan sebagai acuan dalam melakukan tindakan sehingga dalam memberikan keperawatan dapat efektif (Nasrianti et al., 2022).

Wawancara dengan dua perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Mochtar Bukittinggi, selaku kepala ruangan dan perawat pelaksana mengatakan bahwa di ruangan sudah menerapkan komunikasi dengan metode SBAR ketika melakukan *handover*, namun perawat belum paham tentang penerapan komunikasi dengan metode SBAR. Kepala ruangan mengatakan bahwa di ruangan yang dipimpinnya pada saat *handover* belum efektif menggunakan metode SBAR karena tidak semua perawat memahami dan mengimplementasikan komunikasi tersebut, informasi tidak disampaikan secara terperinci. Perawat ketika melakukan *handover* dengan menggunakan teknik SBAR dilaksanakan hanya pada saat kepala ruangan berada di tempat dan membutuhkan waktu yang lama serta laporan dibuat tidak sesuai dengan form, perawat hanya melaporkan identitas pasien, keluhan yang dirasakan pasien saat ini, terapi dan tindakan yang diberikan.

## **METODE**

Prosedur kerja pelaksanaan program pengabdian masyarakat dalam rangka demonstrasi/pelatihan/pendampingan dan sosialisasi salah satu indikator mutu layanan keperawatan meliputi pengetahuan tentang komunikasi SBAR saat *handover* perawat dan skill perawat dalam mendemonstrasikan pelaksanaan *handover* dengan komunikasi SBAR di ruangan.

Sosialisasi dan transfer ilmu komunikasi SBAR saat *handover* perawat terdiri dari 4 tahapan yaitu: 1) mendapatkan ijin dan konsultasi dengan pihak yang berwenang dalam hal ini bidang keperawatan di RS Achmad Mochtar Bukittinggi tentang kegiatan pengabdian kepada masyarakat untuk pelaksanaan kegiatan PKM oleh tim pelaksana; 2) Menyiapkan materi kegiatan dan media komunikasi serta media presentasi tentang komunikasi SBAR saat *handover* perawat. 3) pelaksanaan transfer pengetahuan, pelatihan dan sosialisasi SOP tentang komunikasi SBAR saat *handover* perawat sebagai upaya peningkatan layanan keperawatan 4) pemantauan evaluasi kegiatan yang dilakukan dalam program PKM kepada perawat di rumah sakit.

Evaluasi pelaksanaan program dan keberlanjutan program setelah selesainya pelaksanaan kegiatan PKM ini menggunakan indikator penilaian kualitas yang dapat dinilai dengan

menggunakan alat ukur SOP yang sudah disepakati dan disosialisasikan. Penilaian dapat dilakukan terhadap perawat di ruang perawatan dengan menerapkan indikator mutu yang ada di rumah sakit.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Kegiatan PKM tentang “Implementasi Handover SBAR pada perawat di ruang rawat inap RSUD dr. Achmad Mochtar bukittinggi” mendapat respon positif dari pihak rumah sakit dan perawat di RS Achmad Mochtar Bukittinggi.

Berikut adalah gambaran kegiatan PKM yang di dalamnya terdapat kegiatan:

1. Survei data demografi awal perawat di ruang Jantung dan survei pelaksanaan komunikasi SBAR saat handover pada perawat di ruang rawat inap Jantung RSUD dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.
2. Diseminasi ilmu tentang komunikasi SBAR saat handover pada perawat yang dilakukan di setiap pergantian shift dinas.
3. Demonstrasi pelaksanaan komunikasi SBAR saat handover pada perawat pergantian dinas
4. Kegiatan bermain peran (*roleplay*)
5. Evaluasi dan monitoring hasil kegiatan PKM

Hasil pelaksanaan kegiatan dan pembahasan secara rinci adalah sebagai berikut:

Secara umum kegiatan pengabdian masyarakat dalam bentuk PKM berjalan dengan lancar. Kegiatan dilaksanakan sesuai dengan pemetaan kegiatan yang telah direncanakan. Survey awal pengetahuan tentang komunikasi komunikasi SBAR saat handover perawat yang dilakukan pada 13 perawat di ruang Jantung RSUD dr. Achmad Mochtar diperoleh data karakteristik perawat ditinjau dari usia, jenis kelamin, lama bekerja dan pendidikan. Data disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 1. Contoh Tabel Skor Pengetahuan Remaja Melakukan Protokol Kesehatan

Variabel	f	%
<b>Usia</b>		
21-30 tahun	1	7.7
31-40 tahun	4	30.8
41-50 tahun	3	23.1
51-60 tahun	5	38.5
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	1	7.7
Perempuan	12	92.3
<b>Pendidikan</b>		
Ners	6	46.2
D III Keperawatan	7	53.8
<b>Pengalaman kerja (tahun)</b>		
0-5	3	23.1
6-10	1	7.7
11-15	2	15.4
>15	7	53.8

Dari tabel di atas diketahui rata-rata usia perawat terbanyak berada pada rentang usia 51-60 tahun (38,5%) dimana kategori usia ini merupakan kategori lansia awal. Selanjutnya, sebagian besar perawat adalah perempuan (92,3%) dan pendidikan terakhir adalah D III Keperawatan (53,8%). Untuk pengalaman kerja, rata-rata perawat di ruang kerja lebih dari 5 tahun. Hal yang sama diungkapkan (Rezkiki et al., 2022) bahwa perawat didominasi oleh perempuan dan rata-rata pengalaman kerja perawat diatas 5 tahun.

Kegiatan implementasi Handover SBAR pada perawat ini dilaksanakan dalam waktu kurang lebih satu bulan. Kegiatan ini diawali dengan proses pengurusan ijin pelaksanaan PKM, dimana tim PKM bersama diklat dan bidang keperawatan merumuskan ruangan rawat inap yang bisa dijadikan pilot project untuk kegiatan PKM ini yaitu Ruang Jantung. Selanjutnya tim PKM melakukan kegiatan persiapan materi dan penyusunan SOP dengan melibatkan Bidang Keperawatan dan Kepala Ruangan. Kegiatan ini dilaksanakan pada tanggal 21 – 28 Februari 2023.



Gambar 1. Kegiatan Persiapan Materi dan SOP

Kegiatan berikutnya adalah penentuan jadwal pelaksanaan dan mempersiapkan berbagai kebutuhan pelaksanaan PKM. Diseminasi ilmu dan sosialisasi SOP disesuaikan dengan ruangan jantung yaitu pada hari Kamis, 2 Maret 2023. Perawat terlihat antusias mengikuti kegiatan dan aktif bertanya terkait materi yang diberikan. Berikut adalah gambaran kegiatan diseminasi ilmu dan sosialisasi SOP yang telah dilakukan di rumah sakit tersebut:



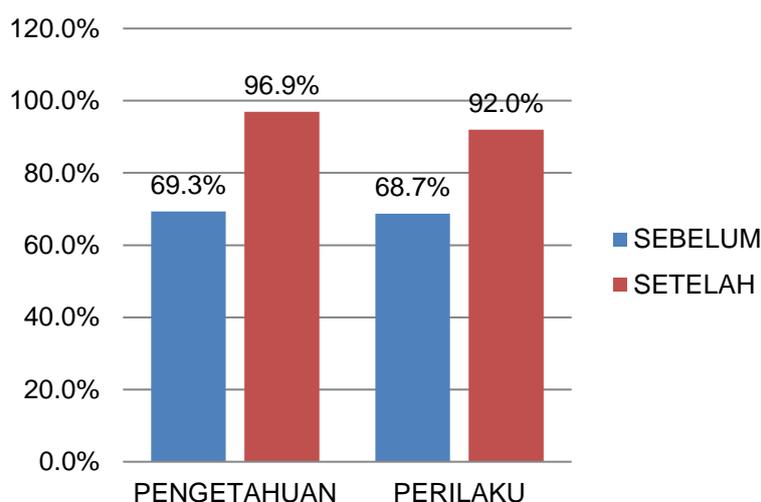
Gambar 2. Diseminasi Ilmu dan Sosialisasi SOP Komunikasi SBAR saat Handover Perawat

Kegiatan berikutnya dilanjutkan dengan melakukan demonstrasi dan roleplay di ruang Jantung terkait bagaimana mengimplementasikan SOP komunikasi SBAR saat handover pada setiap pergantian shift dinas. Kegiatan ini dilaksanakan dalam waktu 1 minggu yaitu pada tanggal 6 sampai 11 Maret 2023. Berikut gambaran pelaksanaan roleplay handover SBAR perawat :



**Gambar 3. Roleplay Pelaksanaan Handover dengan Komunikasi SBAR pada Perawat**

Evaluasi PKM ini dimonitoring selama 1 minggu setelah roleplay untuk mengukur perubahan pengetahuan dan perilaku perawat dalam pelaksanaan komunikasi SBAR saat handover. Kegiatan evaluasi ini dilakukan dengan menyebar kuesioner terkait pengetahuan perawat tentang komunikasi SBAR saat handover dan mengobservasi perilaku perawat menggunakan SOP handover dengan komunikasi SBAR. Hasil evaluasi implementasi Handover SBAR pada perawat di ruang jantung RSUD dr. Achmad Mochtar Bukittinggi dapat dilihat melalui grafik berikut :



**Grafik 1. Evaluasi Pengetahuan dan Perilaku Perawat Dalam Pelaksanaan Handover dengan Komunikasi SBAR**

Grafik 1 menunjukkan hasil bahwa terdapat peningkatan pengetahuan perawat tentang komunikasi SBAR saat handover yaitu dari 69,3% meningkat menjadi 96,9%. Hal yang sama terlihat pada perubahan perilaku perawat dalam melaksanakan handover dengan komunikasi SBAR yaitu dari 68,7% meningkat menjadi 92,0%. Kegiatan implementasi PKM ini sejalan dengan penelitian (Rezkiki, 2022) yang menyatakan bahwa dengan adanya SOP dan roleplay yang dilakukan bersama perawat maka akan memudahkan terjadinya perubahan perilaku perawat dalam pelaksanaan handover dengan komunikasi SBAR di setiap pergantian shift dinas. Hal ini didasari dengan adanya acuan yang jelas dan dilakukan dengan berulang kali dibawah monitoring kepala ruangan akan menanamkan pola dalam pikiran perawat sehingga menjadi suatu kebiasaan dan budaya organisasi (Idealistiana & Salsabila, 2022).

Serah terima (*handover*) klinis adalah salah satu langkah paling penting dalam perawatan pasien dan merupakan keterampilan inti yang perlu diajarkan kepada tenaga kesehatan profesional. Ketika dilakukan dengan baik, serah terima klinis harus memastikan bahwa penyimpangan dalam kesinambungan perawatan pasien, kesalahan perawatan menjadi berkurang di rumah sakit. Penelitian yang dilakukan telah menunjukkan bahwa penggunaan struktur, kerangka standar untuk serah terima, seperti SBAR, meningkatkan *outcome* yang baik pada pasien. Dalam pelayanan perawatan kesehatan yang kompleks saat ini, ISBAR cocok untuk berbagai konteks klinis, dan bekerja paling baik ketika semua pihak dilatih menggunakan kerangka kerja yang sama (Burgess et al., 2020).

Serah terima keperawatan memfasilitasi kesinambungan keperawatan dan memastikan keselamatan pasien dan kualitas perawatan. Sebuah penelitian dilakukan bertujuan untuk mengevaluasi keefektifan program pendidikan serah terima dengan menilai pengetahuan serah terima, efikasi diri, dan kompetensi kinerja serah terima. Intervensi *handover education* berbasis simulasi efektif dalam meningkatkan pengetahuan, self-efficacy, dan kompetensi kinerja mahasiswa keperawatan. Intervensi ini dapat memberikan metode yang efektif untuk meningkatkan keterampilan serah terima mahasiswa keperawatan sebelum memasuki praktik klinis (Lee & Lim, 2021).

## **KESIMPULAN**

Kegiatan Pengabdian Masyarakat dengan tema “Implementasi Handover SBAR pada Perawat sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan” mendapat respon positif dari pihak rumah sakit dan perawat yang bekerja di RS Achmad Mochtar Bukittinggi. Kegiatan PKM ini berjalan dengan lancar dan memperoleh berbagai manfaat baik bagi rumah sakit maupun lembaga pendidikan. Pengalaman pembelajaran dan edukasi serta role play yang diberikan kepada perawat dapat meningkatkan pengetahuan perawat tentang komunikasi SBAR saat handover. Kegiatan ini juga dapat meningkatkan kesadaran perawat akan pentingnya handover SBAR sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan keperawatan. Diharapkan pihak rumah sakit dapat melanjutkan kegiatan ini dan melakukan supervisi secara terus menerus, sehingga dapat meningkatkan indikator mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam kegiatan PKM ini. Salam sejahtera khususnya kepada bidang keperawatan, kepala ruangan dan seluruh perawat di Ruang Jantung rumah sakit (RSUD dr. Achmad Mochtar Bukittinggi) yang menjadi responden dan mengikutsertakan kegiatan PKM. Dan terima kasih banyak kepada LPPM

Universitas Fort De Kock yang telah memberikan bantuan dana untuk pelaksanaan program PKM ini.

## DAFTAR REFERENSI

Burgess, A., van Diggele, C., Roberts, C., & Mellis, C. (2020). Teaching clinical handover with ISBAR. In *BMC Medical Education* (Vol. 20). <https://doi.org/10.1186/s12909-020-02285-0>

Ghosh, S., Ramamoorthy, L., & pottakat, B. (2021). Impact of Structured Clinical Handover Protocol on Communication and Patient Satisfaction. *Journal of Patient Experience*, 8. <https://doi.org/10.1177/2374373521997733>

Idealistiana, L., & Salsabila, A. R. (2022). Hubungan Penerapan Metode SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation) terhadap Komunikasi Efektif Antar Perawat di RS Taman Harapan Baru Tahun 2022. *Malahayati Nursing Journal*, 4(9), 2295–2304. <https://doi.org/10.33024/mnj.v4i9.6962>

Lee, D. H., & Lim, E. J. (2021). Effect of a simulation-based handover education program for nursing students: A quasi-experimental design. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(11). <https://doi.org/10.3390/ijerph18115821>

Munawar. (2021). Pengaruh Pelatihan Handover Dengan Metode SBAR terhadap Kualitas Handover Perawat di RS Harapan Kota Magelang. In *Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Magelang*.

Nasrianti, Mulyati, Setiawati, Asmirajanti, M., & irianto, gunawan. (2022). Pelaksanaan Handover Perawat Dengan Komunikasi Sbar Pada Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Keperawatan Silampari*, 6(1), 356–365.

Rezkiki, F. (2022). Pengaruh Implementasi Sop Dan Role Play Terhadap Komunikasi Sbar Saat Handover Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Pemerintah. *Human Care Journal*, 7(2), 410. <https://doi.org/10.32883/hcj.v7i2.1730>

Rezkiki, F., Evi, N., Jafone, F. A., Aysha, A., Program, D., Ners, S. P., Kesehatan, F., Fort, U., Kock, D., Studi, M. P., & Ners, P. (2022). Penerapan 3S (SDKI, SIKI, SLKI) dalam asuhan keperawatan di ruang rawat inap RSUD M. NATSIR SOLOK. *Empowering Society Journalol. Xx, No. Xx*, 3(1), 51–58.

Rezkiki, F., & Utami, G. S. (2017). Faktor - Faktor Yang Berhubungan Dengan Penerapan Komunikasi Sbar Pada Saat Overan Dinas Di Ruang Rawat Inap. *Human Care Journal*, 1(2). <https://doi.org/10.32883/hcj.v1i2.35>

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>

Sulastien, H., Muhsinin, S. Z., & Sudariani, P. W. (2021). Efektivitas Coaching Handover Dengan Teknik Komunikasi Sbar Sebagai Metode Meningkatkan Pasien Safety Pada Perawat. *Jurnal Keperawatan Jiwa (JKJ): PPNi*, 9(4), 803–808.