



Supervisi Kepala Ruangan dalam Penerapan Komunikasi SBAR (*Situation, Background, Assesment, Recomendation*) saat Handover : Literatur Review

AYU MY LESTARI SARAGIH, ASHA GRACE SICILIA, EKBERTH MANDAKU

Program Studi S1 Ilmu Keperawatan, Fakultas Kesehatan dan Sains, Universitas Bhakti Asih Tangerang.
Jl. Raden Fatah No.62, Kota Tangerang, Banten, Indonesia.

Email : ayusrg09@gmail.com

Sari – Keterampilan komunikasi yang efektif dari perawat sangat penting untuk memastikan keselamatan pasien dan kualitas perawatan dan komunikasi dalam keperawatan saat melakukan *handover*. Supervisi yang dilakukan kepala ruangan terhadap perawat yang sedang melakukan *handover* antar shift akan dapat mengoptimalkan asuhan keperawatan yang diberikan. Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh supervisi dengan mengembangkan pembuatan *tools monitoring* dan evaluasi sebagai alat yang bertujuan untuk memudahkan kepala ruangan melakukan evaluasi selanjutnya untuk memperbaiki mutu pelayanan dalam memberikan asuhan keperawatan. Metode yang digunakan adalah literatur review yang dilakukan dengan menganalisa artikel yang terkait. Pencarian artikel dengan menggunakan database online yaitu google scholar, Science direct, Mendeley, kata kunci *handover or SBAR or komunikasi efektif SBAR or patient safety* rentang waktu 2017-2021. Hasil telaah ditemukan dengan menggunakan model *handover SBAR* dan supervisi kepala ruang dapat meningkatkan kualitas komunikasi antar perawat yang berdampak terhadap meningkatkan keselamatan pasien. Kesimpulan Model *handover* dengan metode SBAR dapat meningkatkan kualitas komunikasi antar perawat yang berdampak terhadap meningkatkan keselamatan pasien, dan agar komunikasi SBAR menjadi efektif pada saat *handover*, kepala ruangan wajib melakukan supervisi sehingga komunikasi efektif ini menjadi budaya dalam keselamatan pasien.

Kata kunci: Handover, Supervisi, Komunikasi SBAR

Abstract - *Effective communication skills of nurses are essential to ensure patient safety and quality of care and communication in nursing while doing handovers. Supervision carried out by the head of the room on nurses who are doing handovers between shifts will be able to optimize the nursing care provided. This writing aims to find out the influence of supervision by developing the creation of monitoring and evaluation tools as a tool that aims to facilitate the head of the room to conduct further evaluations to improve the quality of service in providing nursing care. The method used is the review literature that is done by analyzing related articles. Search for articles using online databases namely google scholar, Science direct, Mendeley, keyword handover or SBAR or effective communication SBAR or patient safety period 2017-2021. The results of the study found that using the SBAR handover model and supervision of the head of the room can improve the quality of communication between nurses which has an impact on improving patient safety. Handover model with SBAR method can improve the quality of communication between nurses which has an impact on improving patient safety, and in order for SBAR communication to be effective at handover, the head of the room is obliged to conduct supervision so that this effective communication becomes a culture in patient safety.*

Keywords: Handover, Supervision, SBAR Communication

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai pusat pelayanan kesehatan berkembang sangat pesat didukung oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan inovasi teknologi terbaru. Perkembangan pelayanan kesehatan tersebut disertai dengan tumbuhnya kesadaran dan pengakuan atas keselamatan pasien sebagai isu prioritas tinggi untuk semua profesional kesehatan. Keselamatan pasien didefinisikan sebagai penghindaran, pencegahan dan perbaikan dari hasil tindakan yang buruk atau injuri yang berasal dari proses pelayanan kesehatan (Vincent, 2008; Tutiany et al., 2017). Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) Nomor 11 tahun 2017 setiap rumah sakit wajib mengupayakan pemenuhan sasaran keselamatan pasien. Sasaran keselamatan pasien meliputi tercapainya ketepatan identifikasi pasien, peningkatan komunikasi yang efektif, peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai, kepastian tepat-lokasi, tepat-prosedur tepat pasien operasi, pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, dan

website: <https://ejournal.univbhaktiasih.ac.id/index.php/menu>



pengurangan risiko pasien jatuh (Permenkes, 2017). Keselamatan pasien sudah menjadi isu global yang diperbincangkan di berbagai rumah sakit. Masih banyaknya kejadian tidak diharapkan (KTD) dan kejadian nyaris cedera (KNC) masih sering terjadi. Salah satu kejadian sentinel yang banyak dilaporkan dikarenakan miskomunikasi, Jeong & Kim (2020).

Keterampilan komunikasi yang efektif dari perawat sangat penting untuk memastikan keselamatan pasien dan kualitas perawatan dan komunikasi dalam keperawatan merupakan elemen penting yang ditekankan oleh organisasi internasional untuk keselamatan pasien. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Abela-Dimech & Vuksic, (2018) hasil penelitian menunjukkan bahwa siswa dalam kelompok eksperimen melaporkan komunikasi SBAR secara signifikan lebih tinggi, kejelasan komunikasi, dan kepercayaan serah terima dibandingkan dengan siswa dalam kelompok kontrol. Salah satu upaya untuk memberdayakan peran perawat dalam meningkatkan keselamatan pasien adalah melalui supervisi dan manajerial yang baik.

Manajer keperawatan memiliki kewajiban moral dan hukum untuk memastikan perawatan pasien yang berkualitas tinggi dan berupaya untuk meningkatkan kinerja perawat. Manajer keperawatan berada dalam posisi utama untuk menegakan kebijakan, standar prosedur operasional dan iklim organisasi (Parand et al., 2014). Peran dan fungsi manajemen yang berlangsung dengan baik akan sangat diperlukan untuk setiap rumah sakit untuk menjamin keselamatan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian Istiningtyas & Wulandari (2018) yang mengatakan bahwa peran dan fungsi kepala ruangan yang kompeten dapat mendukung handover yang berkualitas. Kepala ruangan diharapkan dapat mengoptimalkan kembali fungsi kepemimpinan dan manajemen kepala ruang dalam komunikasi efektif saat handover.

Kondisi tersebut mengharuskan kepala ruangan sebagai manajer yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan manajerial diruangan melalui bimbingan dan pengarahan. Supervisi yang dilakukan kepala ruangan terhadap perawat yang sedang melakukan operan antar shift akan dapat mengoptimalkan asuhan keperawatan yang diberikan. Hal ini merupakan suatu langkah untuk memperbaiki mutu pelayanan dalam memberikan asuhan keperawatan.

Berdasarkan fenomena tersebut penulis tertarik untuk melakukan literatur review untuk mengetahui pengaruh supervise dengan mengembangkan pembuatan *tools monitoring* dan evaluasi sebagai alat yang bertujuan untuk memudahkan kepala ruangan melakukan evaluasi selanjutnya untuk memperbaiki mutu pelayanan dalam memberikan asuhan keperawatan.

2. DATA DAN METODOLOGI

Metode yang digunakan adalah literatur review yang dilakukan dengan menganalisa artikel yang terkait. Pencarian artikel dengan menggunakan database online yaitu google scholar, Science direct, Mendeley, kata kunci *handover or SBAR or komunikasi efektif SBAR or patient safety*. Kriteria inklusi dan eksklusi dengan menggunakan kerangka PICO (pupulation, intervention, comparation, outcome). Kriteria inklusi yaitu artikel yang relevan dengan tujuan penelitian baik judul dan isinya, berbahasa Inggris, full text. Kriteria eksklusi adalah artikel dimana judul, isi serta struktur yang tidak sesuai dengan tujuan penelitian. Kajian literatur ini dengan menggunakan 10 jurnal yang dipublikasikan pada tahun 2017-2021.

3. HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian yang diperoleh dari 10 artikel. Tabel 1 ringkasan penelitian.

No.	Study Citation and title	Sample (incl sampling methods)	Findings
1.	Abela-Dimech & Vuksic, (2018) Improving the practice of handover for psychiatric inpatient nursing staff	Perawat rawat inap di 27 unit psikiatri rawat inap	Penggunaan SBAR dalam praktik meningkat dari 4% sebelum intervensi menjadi 79% pasca intervensi. Kepuasan atas informasi yang diterima selama serah terima meningkat dari 34% menjadi 41%.
2.	(Saefulloh et al., 2020) Komunikasi pada saat handover memengaruhi pelaksanaan indikator patient safety	35 perawat dengan teknik accidental sampling	Penelitian menunjukkan bahwa dari 35 responden perawat 12 perawat (34,3%) mempunyai tingkat komunikasi SBAR yang kurang, 11 perawat (31,4%) cukup dan 12 perawat (34,3%) baik. Lebih dari separuhnya tidak melaksanakan indikator patient safety (54,3%). Adapun Nilai p value= 0,000 dan nilai rho 0,867. Simpulan:
3.	Jeong & Kim (2020) <i>Development and Evaluation of an SBAR-based Fall Simulation Program for Nursing Students</i>	54 mahasiswa keperawatan di semester ketiga mereka di sebuah perguruan tinggi di Korea dipilih melalui convenience sampling (SBAR grup 26, handoff grup 28).	Kelompok SBAR menunjukkan peningkatan keterampilan terkait penurunan dan kejelasan komunikasi dibandingkan dengan kelompok handoff. Ada perbedaan yang signifikan dalam pengetahuan terkait musim gugur hanya dengan cara yang bergantung pada waktu sebelum dan sesudah intervensi, sementara tidak ada perbedaan yang signifikan secara statistik dalam sikap dan kemampuan komunikasi yang terkait dengan jatuh.
4.	Ida Faridah et al., 2020) Perbandingan Handover Model SBAR dan I-PASS terhadap insiden Keselamatan Pasien	Menggunakan 10 jurnal yang dipublikasikan pada tahun 2015-2020 pemilihan artikel dilakukan dengan flow diagram PRISMA	Hasil telaah ditemukan dengan menggunakan model handover SBAR dan I-PASS dapat meningkatkan kualitas komunikasi antar perawat yang berdampak terhadap meningkatkan keselamatan pasien.
5.	(Streeter & Harrington, 2017) <i>Nurse Handoff Communication</i>	Data dikumpulkan dari perawat yang menanggapi sebuah survei online yang diposting di allnurses.com	Hasil dari penelitian ini menghasilkan beberapa tema yaitu: <i>information giving, information seeking, information verifying, relationale communication, location, enviroenment, type of handoff, tools, time.</i>
6.	(Hedyastuti et al., 2020) Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kegiatan Supervisi Terhadap Penerapan Komunikasi SBAR Di Ruang Rawat Inap RS Pusat Otak Nasional	Peneliti membuat kriteria inklusi dan eksklusi, teknik pengambilan sampel tidak dijelaskan	Besar klasifikasi jenis kelamin didominasi kaum perempuan 109 orang (85,2%), kategori usia dewasa awal (21- 30tahun) yaitu 92 orang (71.9%), Rata-rata perawat pelaksana di ruang rawat inap RS PON berpendidikan D III yaitu 67 orang (52.3%). Status pegawai didominasi PNS 118 orang (92.2%) dengan lama kerja 12- 60 bulan yaitu 70 orang (54.7%).
7.	(Ponco Nugroho & Sujianto, 2017) Supervisi Kepala Ruang Model Proctor untuk Meningkatkan Keselamatan Pasien	Teknik pengambilan sampel menggunakan proportional sampling, dengan sampel 88 perawat pelaksana.	analisa data menggunakan Mann-Whitney menunjukkan ada pengaruh supervisi kepala ruang model Proctor terhadap pelaksanaan keselamatan pasien (p= 0,000). Fungsi normatif, formatif dan restoratif dalam supervisi model Proctor, berfokus pada monitoring evaluasi kualitas pelayanan
8.	(Oktaviani & Rofii, 2019) Gambaran Pelaksanaan Supervisi Kepala Ruang Terhadap Perawat Pelaksana Dalam Keselamatan Pasien	Subjek dalam penelitian ini adalah seluruh kepala ruang rawat inap yang ada disalah satu instalasi rumah	Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya perubahan pelaksanaan supervise berdasarkan SOP sebelum dan sesudah dilakukan sosialisasi pelaksanaan supervise kepada kepala ruang

		sakit di Semarang.	
9.	(Istiningtyas & Wulandari, 2018) Hubungan Kepemimpinan Kepala Ruang saat Handover dengan Pelaksanaan Handover	Pengambilan sampel tidak dijelaskan, jumlah Sampelnya adalah 104 perawat pelaksana	Hasil penelitiannya adalah ada hubungan antara kepemimpinan kepala ruang saat handover dengan pelaksanaan handover di ruang rawat inap ($p = 0,0014$).
10.	(Rachmah, 2018) Optimalisasi Keselamatan Pasien melalui Komunikasi SBAR dalam Handover	Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh perawat pelaksana di ruang rawat RS. Pengambilan sampel dilakukan secara non probability sampling dengan metode purposive sampling.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Komunikasi SBAR dalam handover memiliki hubungan yang signifikan dengan keselamatan pasien ($p \text{ value} = 0.001$).

4. PEMBAHASAN

Hasil review yang dilakukan pada 10 artikel didapatkan beberapa hal penting yaitu: Model handover dengan metode SBAR dapat meningkatkan kualitas komunikasi antar perawat yang berdampak terhadap meningkatkan keselamatan pasien. Agar komunikasi SBAR menjadi efektif pada saat handover, kepala ruangan wajib melakukan supervisi sehingga komunikasi efektif ini menjadi budaya dalam keselamatan pasien. Metode SBAR merupakan suatu teknik informasi dan komunikasi yang sangat efektif dalam pelaksanaan handover yang membantu perawat dalam melaksanakan pekerjaan dan memudahkan mengidentifikasi kesalahan serta memfasilitasi perawatan pasien yang berkesinambungan sehingga memberikan informasi yang jelas pada tim perawat setiap pergantian shift karena semua informasi yang telah tercatat dalam status pasien, disampaikan secara berurutan dan ringkas (Pasaribu, 2012). Keberhasilan handover dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu lokasi (misalnya, samping tempat tidur), lingkungan (misalnya, tenang dengan gangguan minimal), jenis handoff (misalnya, tatap muka), alat handoff (misalnya, SBAR), dan waktu yang diberikan untuk handoff misalnya tidak terlalu singkat atau tidak terlalu panjang. Perawat yang memiliki pengetahuan mengenai perilaku komunikasi yang sesuai dengan handoff berkualitas cenderung kompeten secara komunikasi (Streeter & Harrington, 2017). Penggunaan metode SBAR saat operan dinilai efektif. Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Abela-Dimech & Vuksic, (2018) mengatakan bahwa kepuasan atas informasi yang diterima selama serah terima meningkat dari 34% menjadi 41% dengan penggunaan metode SBAR.

Supervisi yang dilakukan kepala ruangan terhadap perawat yang sedang melakukan operan antar shift akan dapat mengoptimalkan asuhan keperawatan yang diberikan. Hasil penelitiannya adalah ada hubungan antara kepemimpinan kepala ruang saat handover dengan pelaksanaan handover di ruang rawat inap (Istiningtyas & Wulandari, 2018). Penelitian yang dilakukan oleh Streeter & Harrington (2017) mengatakan bahwa alat / *tools* yang paling sering digunakan dalam skenario handover terbaik adalah SBAR atau variasi template SBAR. Salah satu bentuk supervise yang dilakukan kepala ruangan adalah supervise proctor. Supervisi model Proctor memiliki beberapa fungsi dalam melakukan pengarahan pada perawat yang disupervisi yaitu fungsi non- matif, formatif dan restoratif yang efektif diterapkan dalam pelayanan keperawatan. Menurut penelitian Ponco Nugroho & Sujianto (2017) supervisi kepala ruang model Proctor dapat diaplikasikan sebagai salah



satu solusi untuk meningkatkan pelaksanaan keselamatan pasien. Supervisi yang dilakukan adalah melakukan monitoring dan evaluasi penerapan komunikasi SBAR diruangan saat operan/serah terima antar shift keperawatan.

5. KESIMPULAN

Hasil penelusuran beberapa literatur metode yang efektif pada saat serah terima adalah menggunakan metode komunikasi SBAR. Model handover dengan metode SBAR dapat meningkatkan kualitas komunikasi antar perawat yang berdampak terhadap meningkatkan keselamatan pasien. Selain SBAR ada metode I-PASS. Agar komunikasi SBAR menjadi efektif pada saat handover, kepala ruangan wajib melakukan supervisi sehingga komunikasi efektif ini menjadi budaya dalam keselamatan pasien. Supervisi kepala ruang model Proctor dapat diaplikasikan sebagai salah satu solusi untuk meningkatkan pelaksanaan keselamatan pasien. Namun ada juga penelitian yang mengatakan bahwa tidak ada hubungan budaya Organisasi dengan Penerapan Komunikasi SBAR. Penggunaan metode kualitatif deskriptif juga digunakan pada beberapa literatur. Metode tersebut digunakan tepat untuk melihat menggali lebih dalam mengenai perspektif dalam membangun rutinitas handover dalam mengurangi kesalahan yang berhubungan dengan komunikasi mengenai perawatan pasien dan menumbuhkan lingkungan keperawatan yang positif, yang tidak bisa didapatkan dari penelitian kuantitatif.

Penggunaan metode handover hendaknya didukung dengan pengetahuan perawat, seluruh perawat konsisten menggunakan metode tersebut sebagai alat komunikasi saat serah terima. Proses didukung oleh supervise kepala ruangan dan dapat menggunakan supervise model proctor.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung terselesaikannya penelitian dan artikel ini. Semoga artikel ini bisa bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan serta bisa dijadikan salah satu literatur dalam melakukan penelitian.

PUSTAKA

- Abela-Dimech, F., & Vuksic, O. (2018). Improving the practice of handover for psychiatric inpatient nursing staff. *Archives of Psychiatric Nursing*, 32(5), 729–736. <https://doi.org/10.1016/j.apnu.2018.04.004>
- Hedyastuti, D., Rahayu, S., & Germas, A. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kegiatan Supervisi Terhadap Penerapan Komunikasi SBAR Di Ruang Rawat Inap RS Pusat Otak Nasional. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 4(2), 134–143. <https://doi.org/10.52643/marsi.v4i2.802>
- Ida Faridah, Afiyanti, Y., & Eka Puji Hastuti. (2020). Perbandingan Handover Model SBAR dan I-PASS Terhadap Insiden Keselamatan Pasien: Literatur Review. *Media Komunikasi Ilmu Kesehatan*, 12(02), 70–76.
- Istiningtyas, A., & Wulandari, Y. (2018). *Hubungan Kepemimpinan Kepala Ruang*. 72–77.
- Jeong, J. H., & Kim, E. J. (2020). Development and Evaluation of an SBAR-based Fall Simulation Program for Nursing Students. *Asian Nursing Research*, 14(2), 114–121. <https://doi.org/10.1016/j.anr.2020.04.004>
- Oktaviani, M. H., & Rofii, M. (2019). Gambaran Pelaksanaan Supervisi Kepala Ruang Terhadap Perawat Pelaksana Dalam Keselamatan Pasien. *Jurnal Kepemimpinan Dan*



Manajemen Keperawatan, 2(1), 23.

<https://doi.org/10.32584/jkmk.v2i1.165>

Parand, A., Dopson, S., Renz, A., & Vincent, C. (2014). The role of hospital managers in quality and patient safety: a systematic review. *BMJ Open*, 4(9), e005055.

<https://doi.org/10.1136/bmjopen-2014-005055>

Pasaribu, Y. (2012). *Hand Over Dengan Tehnik SBAR DaLam Meningkatkan Patient Safety*.

Ponco Nugroho, S. H., & Sujianto, U. (2017). Supervisi Kepala Ruang Model Proctor untuk Meningkatkan Pelaksanaan Keselamatan Pasien. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 20(1), 56–64.

<https://doi.org/10.7454/jki.v20i1.348>

Rachmah. (2018). Optimalisasi Keselamatan Pasien Melalui Komunikasi Sbar Dalam Handover. *Idea Nursing Journal*, 9(1), 34–41.

Saefulloh, A., Pranata, A., & Mulyani, R. (2020). Komunikasi pada saat handover memengaruhi pelaksanaan indikator patient safety. *NURSCOPE: Jurnal Penelitian Dan Pemikiran Ilmiah Keperawatan*, 6(1), 27.

<https://doi.org/10.30659/nurscope.6.1.27-33>

Streeter, A. R., & Harrington, N. G. (2017). Nurse Handoff Communication. *Seminars in Oncology Nursing*, 33(5), 536–543.

<https://doi.org/10.1016/j.soncn.2017.10.002>

Tutiany, Lindawati, & Krisanti, P. (2017). Bahan Ajar Keperawatan: Manajemen Keselamatan Pasien. *Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan Kementerian Kesehatan RI*, 297.