

HUBUNGAN METODE SBAR SAAT *HANDOVER* DENGAN KEPUASAN KERJA PERAWAT DI RSUD LEMBANG

*The Relationship between SBAR Method during Handover and Nurse
Job Satisfaction at RSUD Lembang*

ANISA ADAWIAH¹, IYOS SUTRESNA², HERI RIDWAN³

^{1,2,3} PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN, KAMPUS DAERAH SUMEDANG
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
JL. Margamukti No. 93 Licin, Cimalaka, Sumedang, Jawa Barat.
e-mail : heriridwan@upi.edu

DOI: [10.35451/jkf.v6i2.2040](https://doi.org/10.35451/jkf.v6i2.2040)

Abstrak

Komunikasi SBAR merupakan metode komunikasi yang digunakan saat perawat melakukan timbang terima (*handover*) kepada pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara penerapan metode SBAR saat *handover* dengan tingkat kepuasan kerja perawat di ruang rawat inap RSUD Lembang. Penelitian ini dilakukan dengan mengambil sebanyak 35 responden yang melibatkan seluruh perawat di ruang rawat inap RSUD Lembang. Hasil dari penelitian ini menyatakan H_a diterima dengan ($p = 0.033$), yang berarti adanya hubungan signifikan antara komunikasi SBAR dengan kepuasan kerja perawat. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa penerapan metode SBAR saat *handover* memiliki hubungan positif dengan kepuasan kerja perawat di RSUD Lembang, menegaskan pentingnya pelatihan komunikasi dan penggunaan metode komunikasi terstruktur seperti SBAR dalam praktik keperawatan untuk meningkatkan kepuasan kerja dan potensial dalam meningkatkan keselamatan serta kualitas asuhan pasien.

Kata kunci : Kepuasan kerja, Perawat, SBAR, Timbang Terima.

Abstract

SBAR communication is a communication method used when nurses carry out handovers to patients. This study aims to analyze the relationship between the application of the SBAR method during handover and the level of job satisfaction of nurses in the Lembang Hospital inpatient room. This research was carried out by taking 35 respondents involving all nurses in the Lembang Regional Hospital's inpatient room. The results of this research stated that H_a was accepted with ($p = 0.033$), which means there is a significant relationship between SBAR communication and nurses' job satisfaction. The conclusion of this research is that the application of the SBAR method during handover has a positive relationship with nurses' job satisfaction at Lembang Regional Hospital, confirming the importance of communication training and the use of structured communication methods such as SBAR in nursing practice to increase job satisfaction and potentially improve safety and the quality of patient care.

Keywords : Handover, Job satisfaction, Nurse, SBAR.

1. PENDAHULUAN

Komunikasi efektif dalam ranah perawatan kesehatan yang efektif menuntut adanya pengetahuan, keterampilan, dan empati. Ini melibatkan pemahaman kapan seorang harus berbicara, apa yang perlu dikomunikasikan, bagaimana menyampaikannya, serta memiliki keyakinan dan kemampuan untuk memastikan pesan tersampaikan dengan baik. Meskipun menjadi kebutuhan yang terus-menerus dalam konteks klinis, keterampilan berkomunikasi harus dikuasai, dilatih, dan diperbaiki oleh semua perawat agar mereka dapat berkomunikasi dengan jelas, singkat, dan tepat dalam lingkungan tersebut. Pendekatan sistematis diperlukan untuk meningkatkan keterampilan berkomunikasi, salah satunya dengan menerapkan teknik seperti SBAR (Yusri, 2023).

Teknik komunikasi SBAR terdiri dari empat bagian. Pertama, *S (Situation)* adalah pernyataan singkat tentang masalah yang terjadi pada saat itu. Kedua, *B (Background)* adalah informasi yang menjadi latar belakang situasi tersebut. Ketiga, *A (Assessment)* adalah penilaian terhadap masalah yang sedang dihadapi. Keempat, *R (Recommendation)* adalah saran atau rekomendasi tindakan untuk mengatasi masalah (Situmeang, 2023).

Penggunaan metode komunikasi SBAR (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*) saat perawat melakukan serah terima kepada pasien bertujuan meningkatkan efisiensi proses tersebut. Pendekatan ini melibatkan semua anggota tim kesehatan dalam memberikan masukan tentang kondisi pasien, bukan hanya satu individu. Dengan SBAR, anggota tim dapat berdiskusi dan berbagi informasi secara efektif (Nur 2015).

Kepuasan kerja juga memiliki pengaruh terhadap penggunaan

komunikasi SBAR. Kepuasan kerja mencerminkan kondisi emosional yang menyenangkan setelah membandingkan kinerja seseorang dengan harapan yang dimilikinya. Perawat akan merasa sangat puas jika kinerjanya sesuai atau bahkan melebihi harapan. Hal ini dapat mempengaruhi kemauan perawat untuk menerapkan metode komunikasi SBAR. Beberapa faktor yang memengaruhi kemampuan dalam menggunakan komunikasi SBAR termasuk sikap, motivasi, kepuasan kerja, dan pengetahuan (Christina, 2021).

Hasil wawancara dengan salah satu perawat di RSUD Lembang yang dilakukan pada tanggal 11 Desember 2023, bahwa terdapat pelaksanaan metode komunikasi SBAR di salah satu ruangan, yaitu ruangan rawat inap berjumlah 35 orang perawat yang telah melaksanakan metode SBAR pada saat timbangan terima, akan tetapi pelaksanaan timbangan terima di RSUD Lembang belum sepenuhnya dilakukan dengan baik dan benar. Didapatkan data bahwa perawat pelaksana mempunyai kepuasan kerja yang kadang baik dan kadang kurang. Masalah ini disebabkan karena belum banyak perawat yang melakukan pelatihan komunikasi SBAR. Penerapan komunikasi SBAR dalam strategi kolaborasi kerja akan memiliki efek positif pada lingkungan kerja sehingga akan meningkatkan kerja sama tim, kepuasan dan keselamatan pasien.

2. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif korelatif dengan melalui survei menggunakan kuisioner. Studi ini dilakukan di Ruang Rawat Inap RSUD Lembang pada Januari 2024. Penelitian ini dilakukan dengan melibatkan seluruh perawat yang bertugas di ruang rawat inap RSUD Lembang. Data yang telah di ambil dari 35 responden melalui pengisian kuisioner. Pengolahan data dilakukan dengan metode *Chi-square*

menggunakan aplikasi SPSS. Penelitian ini telah melalui proses kaji etik dan dinyatakan lolos kaji etik oleh Komite Etik Penelitian KEPK STIKes Buleleng dengan No.588/EC-KEPK-SB/I/2024.

3. HASIL

Tabel 1.
 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin Pada Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Lembang (n=35)

Karakteristik Responden	Frekuensi	Presentase (%)
Jenis Kelamin :		
Laki-Laki	14	40.0
Perempuan	21	60.0
Total	35	100.0
Usia :		
20-35 Tahun	23	65,8
36-45 Tahun	8	22,8
46-55 Tahun	4	11,4
Total	35	100.0

Berdasarkan Tabel 1. mayoritas responden adalah perempuan (60%), dengan total 21 orang. Kelompok usia terbanyak adalah 20-35 tahun, mencapai 22,8%, dengan jumlah responden sebanyak 8 orang.

Tabel 2.
 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Pada Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Lembang (n=35)

Karakteristik Pendidikan	Frekuensi	Presentase (%)
D3 Keperawatan Ners	30	85.7
Ners	5	14.3
Total	35	100.0

Pada Tabel 2. karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir menunjukkan mayoritas tingkat pendidikan terbanyak adalah D3 Keperawatan, mencapai (85,7%) dengan jumlah responden sebanyak 30 orang.

Tabel 3.

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Masa Kerja Pada Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Lembang (n=35)

Masa Kerja	Frekuensi	Presentase (%)
12 Tahun	1	2.9
11 Tahun	1	2.9
10 tahun	4	11.4
8 Tahun	2	5.7
7 Tahun	3	8.5
6 Tahun	3	8.6
5 Tahun	3	8.6
4 Tahun	4	11.4
3 Tahun	8	22.9
2 Tahun	4	11.4
6 Bulan	1	2.9
2 Bulan	1	2.9
Total	35	100.0

Berdasarkan Tabel 3. karakteristik responden dilihat dari masa bekerja menunjukkan bahwa terdapat satu orang karyawan (2,9%) yang telah bekerja selama 11 tahun, dan satu orang karyawan (2,9%) yang baru bekerja selama 2 bulan.

Tabel 4.
 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Masa Pelatihan SBAR Pada Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Lembang (n=35)

Karakteristik	Frekuensi	Presentase (%)
Tidak	26	74.3
Ya	9	25.7
Total	35	100.0

Berdasarkan tabel 4. menunjukan bahwa (74,3%) mayoritas responden sebanyak 26 orang tidak pernah mengikuti pelatihan komunikasi SBAR.

Tabel 5.
 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Komunikasi SBAR Pada Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Lembang (n=35)

Karakteristik	Frekuensi	Presentase (%)
Tidak Efektif	9	25.7
Efektif	26	74.3
Total	35	100.0

Pada tabel 5. menunjukan bahwa (74.3%) merasa efektif dengan penggunaan metode komunikasi SBAR pada 26 orang.

Tabel 6.

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Kerja Pada Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Lembang (n=35)

Karakteristik	Frekuensi	Presentase (%)
Puas	28	80.0
Tidak puas	7	20.0
Total	35	100.0

Berdasarkan tabel 6. diatas, maka hasil kategorisasi kepuasan kerja menunjukkan bahwa sebanyak (80,0%) dengan jumlah 28 responden. Maka dapat dinyatakan perawat memiliki kepuasan kerja yang baik.

Tabel 7.

Chi-Square Tests Hubungan Metode SBAR saat Handover dengan Kepuasan Kerja Pada Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Lembang (n=35)

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	4.525	1	.033		
Continuity Correction^b	2.702	1	.100		
Likelihood Ratio	4.066	1	.044		
Fisher's Exact Test				.055	.055
Linear-by-Linear Association	4.395	1	.036		
N of Valid Cases	35				

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,80.
 b. Computed only for a 2x2 table

Tabel 8.

Tabulasi Silang Hubungan Metode SBAR saat Handover dengan Kepuasan Kerja Pada Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Lembang (n=35)

Kepuasan Kerja	Komunikasi SBAR		P	OR
	Tidak Efektif	Efektif		
Tidak Puas	4 (11,4%)	3 (8,6%)	0,033	0,046
Puas	5 (14,3%)	23 (65,7%)		
Total	9 (25,7%)	26 (74,3%)		

Tabulasi silang hubungan variabel kepuasan kerja dengan komunikasi SBAR diketahui sebanyak 23 orang

(65,7%) perawat puas dengan komunikasi SBAR yang efektif.

Berdasarkan data dari tabel 8. diperoleh nilai OR 0,046 menunjukkan bahwa ada penurunan peluang hasil yang terjadi dengan adanya eksposur. Ini menunjukkan hubungan protektif di mana eksposur dikaitkan dengan penurunan risiko hasil dan nilai signifikan sebesar $p = 0,033$ yang artinya nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ($p < 0,05$). Dari hasil tersebut menyatakan H_0 ditolak yang berarti terdapatnya adanya hubungan antara komunikasi efektif SBAR *handover* dengan kepuasan kerja di Ruang Rawat Inap RSUD Lembang. Maka hipotesis yang diajukan diterima.

4. PEMBAHASAN

a. Usia

Berdasarkan hasil data analisis karakteristik usia dan jenis kelamin menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan (60%) dan kelompok usia terbanyak adalah 20-35 tahun, mencapai (22,8%). Berdasarkan penelitian Debby (2017) diketahui bahwa karakteristik demografi seperti usia dan jenis kelamin memiliki pengaruh terhadap persepsi dan penerapan prinsip etik dalam keperawatan. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman dan penerapan komunikasi SBAR (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*) juga dapat dipengaruhi oleh karakteristik demografi perawat, termasuk usia dan jenis kelamin. Dalam konteks ini, perawat perempuan memiliki kecenderungan atau karakteristik tertentu yang mempengaruhi bagaimana mereka menerima, memahami, dan menerapkan komunikasi SBAR. Sebagaimana, perawat muda lebih terbuka terhadap penerapan metode komunikasi baru dan inovatif, termasuk SBAR, sebagai bagian dari komitmen mereka terhadap peningkatan kualitas perawatan dan keselamatan pasien.

b. Jenis Kelamin

Pada hasil data karakteristik berdasarkan tingkat pendidikan

dinyatakan bahwa tingkat pendidikan Ners hanya (14,4%). Menurut Oktizulvia & Kesuma (2023) Tingkat pendidikan berperan dalam kepuasan kerja perawat, dengan pendidikan yang lebih tinggi sering dikaitkan dengan kompetensi yang lebih baik dan kemampuan menghadapi tantangan kerja, termasuk penerapan SBAR yang efektif. Namun faktor lain seperti kondisi kerja, hubungan antar rekan, dan remunerasi juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. yang berarti menunjukkan bahwa kepuasan kerja merupakan hasil dari berbagai faktor, bukan hanya pendidikan semata.

c. Masa Kerja

Terdapat data dalam tabel 3. yang menunjukkan bahwa masa kerja yang paling lama adalah 12 tahun dengan total (2.9%). Menurut Pamungkas (2015) bahwa perawat dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi dan masa kerja yang lebih lama cenderung memiliki kemampuan komunikasi yang lebih baik. Hal ini relevan dengan asumsi bahwa perawat berpengalaman mungkin memiliki strategi komunikasi yang lebih efisien dibandingkan dengan perawat baru, yang masih dalam tahap pengembangan keterampilan komunikasi dan klinis mereka. Penelitian ini mendukung gagasan bahwa pengalaman kerja dan pendidikan berkontribusi terhadap efektivitas komunikasi perawat, yang penting untuk keselamatan pasien dan kepuasan kerja.

d. Pelatihan SBAR

Penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden (74.3%) belum pernah mengikuti pelatihan komunikasi SBAR. Sejalan dengan penelitian Puspita (2020), menyatakan Rendahnya pelatihan dapat menimbulkan hambatan dalam komunikasi yang efektif dan berpotensi menurunkan kepuasan kerja perawat. Rendahnya pelatihan SBAR dapat disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk kurangnya sumber daya, prioritas yang rendah dari manajemen rumah sakit, atau kurangnya kesadaran dan motivasi dari perawat itu sendiri.

Untuk mengatasi hal ini, diperlukan upaya dari manajemen rumah sakit untuk mengintegrasikan pelatihan SBAR ke dalam program pengembangan profesional perawat dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk pelatihan tersebut. Dengan meningkatkan pelatihan SBAR, diharapkan perawat dapat mengembangkan keterampilan komunikasi yang lebih baik, yang tidak hanya akan meningkatkan kepuasan kerja mereka tetapi juga keselamatan pasien. Ini sejalan dengan teori Nursalam yang menekankan pentingnya pengembangan profesional dan lingkungan kerja yang mendukung sebagai faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan kerja perawat.

e. Komunikasi SBAR saat Handover

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi SBAR efektif (74.3%). Analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square menunjukkan adanya hubungan signifikan antara komunikasi SBAR dengan kepuasan kerja ($p = 0.033$), yang menegaskan bahwa komunikasi SBAR yang efektif berhubungan dengan tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi di antara perawat.

SBAR adalah metode komunikasi terstruktur yang bertujuan menyampaikan informasi yang memerlukan perhatian segera dan berkontribusi pada peningkatan keselamatan pasien (Rofii dalam Marjani 2019). Rezkiki (2018) merekomendasikan agar perawat mempertahankan pola komunikasi yang efektif terutama saat melakukan serah terima menggunakan pendekatan SBAR. Rekomendasi ini merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit. Selain itu, untuk mencapai mutu pelayanan keperawatan yang optimal, penting bagi perawat untuk merasa puas dengan pekerjaannya, sehingga mereka dapat memberikan asuhan keperawatan dengan senang hati. Jika kepuasan kerja perawat terpenuhi, secara alamiah, kepuasan layanan keperawatan juga akan meningkat.

f. Kepuasan kerja

Menurut Ovari (2017), kepuasan dapat diukur dengan sejauh mana atasan memenuhi kebutuhan bawahannya setelah dibandingkan dengan harapannya. Jika hasil yang dirasakan sesuai atau lebih baik dari yang diharapkan, maka akan timbul perasaan puas. Sebaliknya, jika hasil yang dirasakan tidak sesuai dengan harapan, maka akan timbul perasaan kecewa dan ketidakpuasan. Berdasarkan hasil penelitian, sebanyak 23 perawat (65,7%) menyatakan puas dengan efektivitas komunikasi SBAR.

g. Komunikasi sbar saat handover dengan kepuasan kerja

menunjukkan adanya hubungan signifikan antara komunikasi SBAR dengan kepuasan kerja, dengan nilai $p=0.033$, menunjukkan bahwa komunikasi SBAR yang efektif berhubungan dengan tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi di antara perawat. Estimasi rasio odds Mantel-Haenszel menunjukkan nilai signifikansi 0.046 yang mendukung temuan bahwa ada hubungan positif antara efektivitas komunikasi SBAR dan kepuasan kerja.

5. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menilai pelaksanaan komunikasi efektif SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation) saat handover, menilai kepuasan kerja di ruang rawat inap RSUD Lembang, dan menganalisis hubungan antara metode SBAR saat handover dengan tingkat kepuasan kerja perawat di ruang rawat inap RSUD Lembang.

1. ditemukan bahwa mayoritas responden (74,3%) merasa bahwa komunikasi SBAR efektif. Ini menunjukkan bahwa metode SBAR, yang meliputi komponen Situation, Background, Assessment, dan Recommendation, dianggap sebagai alat komunikasi yang efektif oleh perawat di RSUD Lembang. Efektivitas ini penting karena komunikasi yang jelas dan terstruktur selama handover dapat mengurangi risiko kesalahan dan meningkatkan keselamatan pasien.

2. menunjukkan bahwa sebagian besar responden (80%) menyatakan puas

dengan pekerjaan mereka, Tingkat kepuasan kerja yang tinggi ini menunjukkan bahwa, secara umum, perawat di RSUD Lembang merasa puas dengan pekerjaan mereka, yang dapat mencakup berbagai aspek seperti lingkungan kerja, hubungan dengan rekan kerja, dan peluang pengembangan profesional.

3. Analisis bivariat menunjukkan adanya hubungan signifikan antara komunikasi SBAR dengan kepuasan kerja, dengan nilai $p = 0.033$. Temuan ini menegaskan bahwa H_0 diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianti, N. D., (2017). Gambaran Komunikasi SBAR Saat Transfer Pasien Pada Perawat Di RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro Semarang. Skripsi S1 Keperawatan. Universitas Diponegoro
- Cahyono (2008). Membangun Budaya Keselamatan Pasien Dalam praktik Kedokteran. Yogyakarta: Kanisius.
- Christina, L. V. (2021). Penggunaan Metode SBAR untuk Komunikasi Efektif antara Tenaga Kesehatan dalam Konteks Klinis. *KELUWIH: Jurnal Kesehatan Dan Kedokteran*, 3(1), 57-63.
- Debby, SD (2017). Faktor yang berhubungan dengan prinsip etik perawat pelaksana dalam pemeliharaan keperawatan di RSUD dr. Rasidin Padang
- Dewi M. (2012). Pengaruh Pelatihan Timbang Terima Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Oleh Perawat Pelaksana di RSUD RadenMatta Her Jambi. *J Heal Sport.*, 5(3).
- Devita Celly, (2017). Skripsi gambaran tingkat kepuasan perawat dalam pelaksanaan komunikasi SBAR pada saat timbang terima pasien. Universitas Diponegoro: Semarang
- Donsu, J. D. T. (2016), Metodologi penelitian Keperawatan.

- Yogyakarta:Putaka BaruPress, Cetakan 1 Edison,
- Emron. (2016). Manajemen SumberDaya ManusiaStrategidanPerubahandala mRangkaMeningkatkanKinerja Pegawai dan Organiasasi. Bandung: CVALFABETA.
- Fauziah U.A.(2014).Pelaksanaan Timbang Terima Pasien Dengan Dokumentasi Keperawatan Metode SOAP.Skripsi S1 Keperawatan.Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Insan Cendikia Medika
- Hasibuhan, (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara
- Hastono, (2016). Analisa Data pada Bidang Kesehatan. Jakarta:Raja Grafindo Persada
- Hidayat. A. A. A. (2018). Metodologi Keperawatan dan Kesehatan. Jakarta : Salemba Medik Hidaya,
- Karimah Ippa, (2017) Tingkat kepuasan perawat pelaksana di rumah sakit. Skripsi Universitas Islam Makassar Kesrianti,
- Nur. (2015). Gambaran Faktor Kepuasan Kerja Karyawan Ddi Rumah Sakit Universitas Hasanuddin. Jurnal. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Oktizulvia, C., & Kesuma, SI (2023). Faktor-Faktor Kepuasan Kerja Perawat di Rumah Sakit Swasta Kota Padang Indonesia. Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi . <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:262101729>[1].
- Pamungkas, T. H. Y. (2015). Hubungan antara pengetahuan komunikasi terapeutik, tingkat pendidikan dan masa kerja dengan kemampuan komunikasi terapeutik perawat dalam melaksanakan pelayanan kesehatan di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga. *Psychology*.
- Puspitasari, D., Suddin, A., & Sutarno, S. (2020). Analisis Pengaruh Pelatihan dan Kompensasi terhadap Kinerja Perawat dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi (Survei pada Perawat RSUD Dr. Harjono S. Kabupaten Ponorogo). *Business, Medicine*, 7.
- Situmeang, W. Y., Handiyani, H., Pujasari, H., Afriani, T., & Nasri, K. (2023). Optimalisasi Komunikasi Metode Situation, Background, Assessment, and Recommendation (SBAR) dalam Serah Terima Perawat. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 5(2), 3017-3025.
- Yusri, Y. (2023). PENERAPAN TIMBANG TERIMA KEPERAWATAN DENGAN METODE SBAR DI RUANG MELATI RSUD UKI (Doctoral dissertation, Universitas Nasional).