

**HUBUNGAN PENERAPAN KOMUNIKASI *SITUATION, BACKGROUND, ASSESSMENT, DAN RECOMMENDATION* (SBAR) DENGAN KUALITAS PELAKSANAAN *HANDOVER***

**(Studi Analisis Penerapan Komunikasi SBAR Dalam Pelaksanaan *Handover* di Ruang Rawat Inap RSUD Ratu Zalecha Martapura)**

SKRIPSI

Diajukan guna memenuhi sebagian syarat  
untuk memperoleh derajat Sarjana Keperawatan  
Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan  
Universitas Lambung Mangkurat

Oleh

Nauvia Roshalehah  
2010913220022



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN  
BANJARBARU**

**Desember, 2023**

Karya Tulis Ilmiah

**HUBUNGAN PENERAPAN KOMUNIKASI *SITUATION, BACKGROUND, ASSESSMENT, DAN RECOMMENDATION (SBAR)* DENGAN KUALITAS PELAKSANAAN *HANDOVER***

**(Studi Analisis Penerapan Komunikasi SBAR Dalam Pelaksanaan *Handover* di Ruang Rawat Inap RSUD Ratu Zalecha Martapura)**

Dipersiapkan dan disusun oleh

**Nauvia Roshalehah**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada tanggal 21 Desember 2023

**Susunan Dewan Penguji**

Pembimbing Utama



**Endang Pertiwiwati, S.Kep., Ns., M.Kes**

Anggota Dewan Penguji Lain



**M. Hadarani, S.Kep., Ns., M.PH**

Pembimbing Pendamping



**Dr. Herawati, S.Kep., Ns., M.Kep**



**Lola Illona Elfani Kausar, S.Kep., Ns., M.Kep**

Karya Tulis Ilmiah ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan



**Agianto, S.Kep., Ns., MNS., Ph.D**

Koordinator Program Studi Keperawatan

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah Robbil 'Aalamiin, segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas segala rahmat, berkah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini. Tidak lupa penulis juga berterima kasih yang sebesar-besarnya kepada:*

- 1. Keluarga saya khususnya orang tua saya, Ibu Nor Hidayah dan Bapak Hifzi atas dukungan materiil, semangat serta terimakasih setulus-tulusnya atas do'a yang selalu dipanjatkan di setiap sujud.*
- 2. Kedua dosen pembimbing saya yakni Endang Pertiwiwati, Skep., Ns., M.Kes dan Dr. Herawati, S.Kep., Ns., M.Kep yang telah berkenan meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga dalam memberikan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.*
- 3. Kedua kakak sepupu saya yang selalu menemani, membantu, dan memberikan semangat sehingga saya berhasil menyelesaikan karya tulis ilmiah ini dengan baik.*
- 4. Sahabat saya Hafifah Rahmah Awaliyah, Salmi Hayatun dan Nurlina Syifawati yang telah menemani dan membantu saya sebagai observer penelitian saya dan selalu menyemangati dan membantu dalam hal tenaga juga pikiran ketika saya mengalami kesulitan dalam mengerjakan karya tulis ilmiah ini.*
- 5. Rekan penelitian manajemen keperawatan yang tidak bias saya sebutkan namanya satu persatu serta semua pihak yang telah memberikan bantuan serta sumbangsih pikiran dalam penelitian.*

*Semoga Allah membalas segala kebaikan kalian semua dan Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat kedepannya bagi orang banyak. Amiin ya Rabbal 'Alamiin.*

## **LEMBAR PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam karya tulis ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Banjarbaru, 21 Desember 2023

Nauvia Roshalehah

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul “Hubungan Penerapan Komunikasi *Situation, Background, Assessment, dan Recommendation* (SBAR) Dengan Kualitas Pelaksanaan *Handover* (Studi Analisis Penerapan Komunikasi SBAR Dalam Pelaksanaan *Handover* di Ruang Rawat Inap RSUD Ratu Zalecha Martapura)”.

Karya tulis ilmiah ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh derajat sarjana Ilmu Keperawatan di Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Lambung Mangkurat Banjarbaru. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Dr. dr. Istiana, M.Kes dan Ketua Program Studi Keperawatan Agianto, Ns., M.N.S., Ph.D. yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas dalam pelaksanaan penelitian hingga selesai.

Kedua dosen pembimbing Endang Pertiwiwati, Skep., Ns., M.Kes dan Dr. Herawati, S.Kep., Ns., M.Kep yang berkenan memberikan saran dan arahan dalam penyelesaian karya tulis ilmiah ini.

Kedua dewan penguji M. Hadarani, S.Kep., Ns., M.PH dan Lola Illona Elfani Kausar, S.Kep., Ns., M.Kep yang berkenan memberikan kritik dan saran sehingga karya tulis ilmiah ini menjadi semakin baik.

Beserta dengan semua responden yang telah berkenan menjadi subjek penelitian dan berperan dalam penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi penulis berharap rancangan penelitian ini dapat bermanfaat bagi dunia ilmu pengetahuan.

Banjarbaru, 21 Desember 2023

Nauvia Roshalehah

## ABSTRAK

### HUBUNGAN PENERAPAN KOMUNIKASI *SITUATION, BACKGROUND, ASSESSMENT, DAN RECOMMENDATION* (SBAR) DENGAN KUALITAS PELAKSANAAN *HANDOVER*

Studi Analisis Penerapan Komunikasi SBAR Dalam Pelaksanaan *Handover* di Ruang Rawat Inap RSUD Ratu Zalecha Martapura

Roshalehah, Navvia

**Latar belakang:** Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, ditemukan bahwa pelaksanaan *handover* masih belum optimal dan tidak sesuai dengan SPO di rumah sakit. Untuk mengatasi komunikasi yang tidak efektif direkomendasikan metode komunikasi SBAR (*Situation-Background-Assessment-Recommendation*).

**Tujuan:** Mengetahui hubungan penerapan komunikasi SBAR dengan kualitas pelaksanaan *handover* di ruang rawat inap RSUD Ratu Zalecha.

**Metode:** Penelitian observasional analitik dengan desain pendekatan *cross sectional*. Sampel yang digunakan sebanyak 34 tim dengan teknik total sampling. Instrumen penelitian berupa lembar observasi penerapan komunikasi SBAR dan kualitas pelaksanaan *handover*. Analisa data menggunakan analisis univariat dan bivariat menggunakan uji *Fisher Exact*.

**Hasil:** Terdapat hubungan antara penerapan komunikasi SBAR dengan kualitas pelaksanaan *handover* secara keseluruhan dengan hasil uji *fisher's exact* diperoleh  $p=0,017 < \alpha (0,05)$ . Terdapat hubungan antara penerapan komunikasi SBAR dengan kualitas pelaksanaan *handover* pada *shift* pagi dengan hasil  $p=0,028 < \alpha (0,05)$ , sedangkan pada *shift* sore tidak terdapat hubungan antara penerapan komunikasi SBAR dengan kualitas pelaksanaan *handover* secara keseluruhan dengan hasil  $p=0,294 > \alpha (0,05)$ .

**Pembahasan:** Penerapan komunikasi SBAR yang baik akan meningkatkan kualitas pelaksanaan *handover*. Hal ini akan menjadikan pelaksanaan asuhan keperawatan menjadi berkualitas. Disarankan kepada rumah sakit melakukan evaluasi pada penerapan komunikasi SBAR dan pelaksanaan *handover* sesuai dengan SPO terutama pada alur *handover*.

**Kata Kunci:** Komunikasi SBAR, Kualitas *Handover*, Timbang Terima

## ABSTRACT

### **THE RELATIONSHIP OF THE IMPLEMENTATION OF SITUATION, BACKGROUND, ASSESSMENT, AND RECOMMENDATION (SBAR) COMMUNICATION WITH THE QUALITY OF HANDOVER IMPLEMENTATION**

*Analysis Study of the Application of SBAR Communication in Handover Implementation in the Inpatient Room at RSUD Ratu Zalecha Martapura*

**Roshalehah, Nauvia**

**Background:** *Based on the results of observations and interviews, it was found that the implementation of handovers was still not optimal and did not comply with SOPs in hospitals. To overcome ineffective communication, the SBAR (Situation-Background-Assessment-Recommendation) communication method is recommended.*

**Objective:** *To determine the relationship between the implementation of SBAR communication and the quality of handover implementation in the inpatient room at Ratu Zalecha Regional Hospital.*

**Method:** *Analytical observational research using a cross sectional approach design. The sample used was 34 teams using a total sampling technique. The research instrument's an observation sheet on the implementation of SBAR communication and on the quality of handover implementation. Data analysis used univariate and bivariate used the Fisher Exact test.*

**Results:** *There's a relationship between the implementation of SBAR communication and the overall quality of handover implementation with Fisher exact test results obtained at  $p=0.017 < \alpha (0.05)$ . There's a relationship between the implementation of SBAR communication and the quality of handover implementation in the morning shift with results obtained at  $p= 0.028 < \alpha (0.05)$ , while in the afternoon shift, there's no relationship between the implementation of SBAR communication and the overall quality of handover implementation results  $p=0.294 > \alpha (0.05)$ .*

**Discussion:** *Implementing good SBAR communication will improve the quality of handover implementation. This will implement nursing care to be of high quality. It's recommended that hospitals evaluate the implementation of SBAR communication and the implementation of handovers in accordance with the SOP, especially in the handover flow.*

**Keywords:** *SBAR Communication, Handover Quality, Acceptance*



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.3.1 Tujuan Umum .....	9
1.3.2 Tujuan Khusus.....	9
1.4 Manfaat Penellitian .....	9
1.4.1 Bagi Peneliti.....	9
1.4.2 Bagi Institusi Pendidikan Keperawatan .....	9
1.4.3 Bagi Bidang Keperawatan.....	10
1.4.4 Bagi Responden .....	10
1.5 Keaslian Penelitian .....	10
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
2.1 Konsep Komunikasi SBAR.....	12
2.1.1 Pengertian Komunikasi SBAR .....	12

2.1.2 Tujuan Komunikasi SBAR .....	14
2.1.3 Manfaat Komunikasi SBAR .....	15
2.1.4 Teknik Komunikasi SBAR .....	15
2.2 Konsep <i>Handover</i> (Timbang Terima/Operan) .....	17
2.2.1 Pengertian <i>Handover</i> .....	17
2.2.2 Tujuan <i>Handover</i> .....	18
2.2.3 Manfaat <i>Handover</i> .....	18
2.2.4 Tahapan Pelaksanaan <i>Handover</i> .....	18
2.2.5 Shift Pelaksanaan <i>Handover</i> .....	19
2.2.6 Alur Pelaksanaan <i>Handover</i> .....	20
2.2.7 Indikator Keberhasilan <i>Handover</i> .....	21
2.2.8 Prosedur <i>Handover</i> .....	22
2.2.9 Standar Prosedur Operasional Pelaksanaan <i>Handover</i> .....	24
2.2.10 Hal-Hal Yang Harus Diperhatikan Dalam Pelaksanaan <i>Handover</i> .....	26
2.2.11 Kualitas Pelaksanaan <i>Handover</i> .....	26
2.2.12 Kriteria Evaluasi Pelaksanaan <i>Handover</i> .....	28
2.2.13 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelaksanaan <i>Handover</i> .....	29
2.2.14 Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi SBAR Dalam <i>Handover</i> .....	31
2.3 Kerangka Teori .....	33
<b>BAB 3 KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>34</b>
3.1 Kerangka konsep .....	34
3.2 Hipotesis penelitian .....	37
<b>BAB 4 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
4.1 Rancangan Penelitian .....	38
4.2 Populasi dan Sampel .....	38
4.2.1 Populasi Penelitian .....	38
4.2.2 Sampel .....	38
4.3 Instrumen Penelitian .....	39
4.3.1 Lembar Observasi Penerapan Komunikasi SBAR .....	39
4.3.2 Lembar Observasi Kualitas Pelaksanaan <i>Handover</i> .....	40
4.4 Uji Instrumen Penelitian .....	42
4.4.1 Uji Validitas .....	42

4.4.2 Uji Reliabilitas .....	42
4.5 Variabel Penelitian.....	45
4.4.1 Variabel Independen .....	45
4.4.2 Variabel Dependen.....	45
4.6 Definisi Operasional .....	46
4.7 Prosedur Penelitian .....	48
4.7.1 Tahap Persiapan .....	48
4.7.2 Tahap Pelaksanaan .....	50
4.8 Teknik Pengumpulan Data dan Pengolahan Data .....	51
4.8.1 Teknik Pengumpulan Data.....	51
4.8.2 Teknik Pengolahan Data.....	51
4.9 Cara Analisis Data.....	54
4.9.1 Analisis Univariat.....	54
4.9.2 Analisis Bivariat .....	54
4.10 Tempat dan Waktu Penelitian.....	55
4.10.1 Tempat Penelitian .....	55
4.10.2 Waktu Penelitian .....	55
4.11 Etika Penelitian .....	55
<b>BAB 5 HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>58</b>
5.1 Analisis Univariat .....	58
5.1.1 Penerapan Komunikasi Situation, Background, Assessment, dan Recommendation (SBAR) .....	58
5.1.2 Kualitas Pelaksanaan <i>Handover</i> .....	60
5.2 Analisis Bivariat .....	63
5.2.1 Hubungan Penerapan Komunikasi Situation, Background, Assesment, dan <i>Recommendation</i> (SBAR) dengan Kualitas Pelaksanaan <i>Handover</i> .....	63
<b>BAB 6 PEMBAHASAN .....</b>	<b>66</b>
6.1 Penerapan Komunikasi SBAR .....	66
6.2 Kualitas Pelaksanaan Handover .....	71
6.3 Hubungan penerapan komunikasi SBAR dengan kualitas pelaksanaan <i>handover</i> .....	78
6.4 Keterbatasan Penelitian .....	84
<b>BAB 7 PENUTUP .....</b>	<b>86</b>

7.1 Simpulan.....	86
7.2 Saran .....	86
7.2.1 Bagi Peneliti.....	86
7.2.2 Bagi Institusi Pendidikan Keperawatan .....	87
7.2.3 Bagi Bidang Keperawatan.....	87
7.2.4 Bagi Responden .....	87

**DAFTAR PUSTAKA.....**

**LAMPIRAN .....**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Prosedur <i>Handover</i> .....	22
Tabel 4.1 Total Sampel di Rawat Inap RSUD Ratu Zalecha Martapura .....	40
Tabel 4.2 Komponen Lembar Observasi Penerapan Komunikasi SBAR.....	41
Tabel 4.3 Komponen Observasi Pelaksanaan Kualitas <i>Handover</i> .....	42
Table 4.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	43
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Penerapan Komunikasi <i>Situation, Background, Assessment, dan Recommendation</i> (SBAR) secara keseluruhan di 6 ruang rawat inap RSUD Ratu Zalecha Martapura .....	58
Tabel 5.2 Gambaran Komponen Parameter Penerapan Komunikasi SBAR di 6 ruang rawat inap RSUD Ratu Zalecha Martapura.....	58
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Penerapan Komunikasi <i>Situation, Background, Assessment, dan Recommendation</i> (SBAR) berdasarkan Tim Per Shift di 6 ruang rawat inap RSUD Ratu Zalecha Martapura.....	59
Tabel 5.4 Gambaran Komponen Parameter Penerapan Komunikasi SBAR berdasarkan <i>shift</i> di 6 ruang rawat inap RSUD Ratu Zalecha Martapura.....	59
Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelaksanaan secara keseluruhan di 6 ruang rawat inap RSUD Ratu Zalecha Martapura.....	60
Tabel 5.6 Gambaran Komponen Parameter Kualitas Pelaksanaan <i>Handover</i> secara keseluruhan di 6 ruang rawat inap RSUD Ratu Zalecha Martapura .....	61
Tabel 5.7 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelaksanaan <i>Handover</i> berdasarkan <i>shift</i> di 6 ruang rawat inap RSUD Ratu Zalecha Martapura .....	62

Tabel 5.8	Gambaran Komponen Parameter Kualitas Pelaksanaan <i>Handover</i> berdasarkan <i>shift</i> di 6 ruang rawat inap RSUD Ratu Zalecha Martapura .....	62
Tabel 5.9	Hasil Analisis Hubungan Penerapan Komunikasi <i>Situation, Background, Assessment, dan Recommendation</i> (SBAR) dengan Kualitas Pelaksanaan <i>Handover</i> secara keseluruhan di 6 Ruang Rawat Inap RSUD Ratu Zalecha Martapura .....	63
Tabel 5.10	Hasil Analisis Hubungan Penerapan Komunikasi <i>Situation, Background, Assessment, dan Recommendation</i> (SBAR) dengan Kualitas Pelaksanaan <i>Handover (Shift Pagi)</i> .....	64
Tabel 5.11	Hasil Analisis Hubungan Penerapan Komunikasi <i>Situation, Background, Assessment, dan Recommendation</i> (SBAR) dengan Kualitas Pelaksanaan <i>Handover (Shift Siang)</i> .....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Alur Pelaksanaan <i>Handover</i> dengan SBAR.....	21
Gambar 2.2 Kerangka Teori .....	33
Gambar 3.1 Kerangka Konsep Penelitian .....	36

## DAFTAR SINGKATAN

KARS	: Komisi Akreditasi Rumah Sakit
KARU	: Kepala Ruangan
KNC	: Kejadian Nyaris Cedera
KTD	: Kejadian Tidak Diharapkan
NIC	: <i>Nursing Intervention Classification</i>
PA	: Perawat Asosiatif
PP	: Perawat Primer
RSU	: Rumah Sakit Umum
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
SBAR	: <i>Situation, Backgroun, Assessment, Recommendation</i>
SKP	: Sasaran Keselamatan Pasien
STARKES	: Standar Akreditasi Rumah Sakit
SPO	: Standar Prosedur Operasional



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Biodata Peneliti
- Lampiran 2. Surat Pengantar Studi Pendahuluan Tujuan KESBANGPOL
- Lampiran 3. Surat Izin Studi Pendahuluan dari Kesbangpol
- Lampiran 4. Surat Pengantar Studi Pendahuluan Tujuan Direktur RSUD Ratu  
Zalecha Martapura
- Lampiran 5. Surat Izin Studi Pendahuluan dari RSUD Ratu Zalecha Martapura
- Lampiran 6. Dokumentasi Kegiatan Studi Pendahuluan
- Lampiran 7. Surat Izin Memakai dan Memodifikasi Kuesioner Pengetahuan
- Lampiran 8. Surat Penjelasan Penelitian
- Lampiran 9. Lembar Persetujuan Sebagai Responden (Informed Consent)
- Lampiran 10. Lembar Observasi Komunikasi SBAR
- Lampiran 11. Lembar Observasi Kualitas Pelaksanaan *Handover*
- Lampiran 12. Surat Permohonan Uji Valid Reliabilitas
- Lampiran 13. Hasil Uji Reliabilitas *Cohen's Kappa*
- Lampiran 14. Surat Permohonan Uji Etik FK ULM
- Lampiran 15. Surat Keterangan Kelaikan Etik FK ULM
- Lampiran 16. Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 17. Surat Balasan Perizinan Penelitian
- Lampiran 18. Data Sebaran Penerapan Komunikasi SBAR Keseluruhan
- Lampiran 19. Data Sebaran Penerapan Komunikasi SBAR *Shift Pagi*
- Lampiran 20. Data Sebaran Penerapan Komunikasi SBAR *Shift Siang*
- Lampiran 21. Data Sebaran Kualitas Pelaksanaan *Handover* Keseluruhan
- Lampiran 22. Data Sebaran Kualitas Pelaksanaan *Handover Pagi*
- Lampiran 23. Data Sebaran Kualitas Pelaksanaan *Handover Siang*

- Lampiran 24. Hasil Analisis Penerapan Komunikasi SBAR Keseluruhan
- Lampiran 25. Hasil Analisis Penerapan Komunikasi SBAR *Shift* Pagi
- Lampiran 26. Hasil Analisis Penerapan Komunikasi SBAR *Shift* Siang
- Lampiran 27. Hasil Analisis Kualitas Pelaksanaan *Handover* Keseluruhan
- Lampiran 28. Hasil Analisis Kualitas Pelaksanaan *Handover* Pagi
- Lampiran 29. Hasil Analisis Kualitas Pelaksanaan *Handover* Siang
- Lampiran 30. Hasil Analisis Hubungan Kualitas Pelaksanaan *Handover* dengan Kualitas Pelaksanaan *Handover* Secara Keseluruhan
- Lampiran 31. Hasil Analisis Hubungan Kualitas Pelaksanaan *Handover* dengan Kualitas Pelaksanaan *Handover* Pada *Shift* Pagi
- Lampiran 32. Hasil Analisis Hubungan Kualitas Pelaksanaan *Handover* dengan Kualitas Pelaksanaan *Handover* Pada *Shift* Sore
- Lampiran 33. Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 34. Uji Plagiat dan Uji Typo