

FAKTOR DOMINAN DALAM KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM TIMBANG TERIMA: MOTIVASI DAN KEPEMIMPINAN

Yustina Kristianingsih¹, Martha Sri Astuti², Emiliana Indah Eko Setyawati³,
Fransiska Adriana⁴

^{1,2,3,4} STIKES Katolik St Vincentius A Paulo Surabaya
e-mail: tinakristiani@gmail.com

Abstract: Communication in health services must be easy to understand because it is related to the nature and behavior of different health workers involved in nursing care, so that staff, nurses and doctors must understand how communication can be applied in all situations. The phenomenon at the research site as a result of interviews found that communication is still lacking effectiveness both among nurses and other health teams. This research aims to analyze the factors that influence effective communication regarding SBAR consideration. The research design used descriptive analysis with a population of executive nurses in inpatient rooms at private hospitals in Surabaya who fulfill the inclusion criteria. Sample collection used simple random sampling with a sample size of 41 respondents. Data were collected using the SBAR communication effectiveness and acceptance questionnaire which is valid and reliable. After the data was collected, a simple regression test was carried out and the results obtained were that the majority (85%) of respondents carried out effective communication and acceptance. The factors related to effective communication regarding SBAR acceptance in this research are motivation and leadership. Effective communication in SBAR consideration is very important to continue to be improved so that the nursing department of the private hospital at the research site can continue to motivate the implementing nurse and manager of the unit to support each other in the application of effective communication in SBAR Hand Over.

Keywords: Communication, Hand Over, SBAR

Abstrak: Komunikasi dalam pelayanan kesehatan harus mudah dipahami karena terkait dengan sifat dan perilaku tenaga kesehatan yang berbeda yang terlibat dalam asuhan keperawatan, sehingga staf, perawat dan dokter harus memahami bagaimana komunikasi yang dapat diterapkan dalam segala situasi. Fenomena ditempat penelitian hasil dari wawancara didapatkan komunikasi masih kurang efektif baik antar sesama perawat dan tim kesehatan lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi efektif timbang terima SBAR. Desain penelitian menggunakan deskriptif analisis dengan populasi perawat pelaksana di ruang rawat inap RS Swasta di kota Surabaya yang memenuhi kriteria inklusi. Pengambilan sampel menggunakan simple random sampling dengan besar sampel 41 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner komunikasi efektif timbang terima SBAR yang telah valid dan reliabel. Setelah data terkumpul dilakukan uji regresi sederhana dan didapatkan hasil Sebagian besar (85%) responden melakukan komunikasi efektif timbang terima. Adapun faktor yang berhubungan dengan komunikasi efektif timbang terima SBAR dalam penelitian ini adalah motivasi dan kepemimpinan. Komunikasi efektif dalam timbang terima SBAR ini sangat penting untuk terus ditingkatkan maka bagian keperawatan RS swasta ditempat penelitian dapat terus memotivasi perawat pelaksana dan kepala ruangan untuk saling mendukung dalam aplikasi komunikasi efektif timbang terima SBAR.

Kata kunci: Komunikasi, Timbang terima, SBAR

PENDAHULUAN

Kegiatan komunikasi sudah menjadi bagian dari kegiatan kita sehari-hari, mulai antar individu, kelompok, organisasi. Kegiatan komunikasi pada hakekatnya

adalah pertukaran pikiran atau gagasan. Sederhananya, kegiatan komunikasi harus selalu dipahami karena terkait dengan sifat dan perilaku yang berbeda dalam pelayanan keperawatan, sehingga staf, perawat dan dokter harus memahami bagaimana

komunikasi yang dapat diterapkan dalam segala situasi (Standar Akreditasi Rumah Sakit, 2022). Fenomena ditempat penelitian hasil dari wawancara didapatkan komunikasi masih kurang efektif baik antar sesama perawat dan tim kesehatan lainnya, serta tidak lengkapnya dokumentasi tertulis dan data pendukung ketika menyampaikan kondisi pasien. Komunikasi SBAR (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*) sangat penting untuk diterapkan, karena dari data yang didapatkan sebagian besar permasalahan komunikasi antar perawat bersumber dari komunikasi yang tidak efektif, secara umum bahwa penerapan komunikasi efektif SBAR belum sepenuhnya dilaksanakan di keperawatan.

Menurut (Ovari, 2015), kurang lebih 53,4% perawat tidak melaksanakan metode komunikasi SBAR saat *handover* keperawatan. Penelitian mengenai komunikasi efektif metode SBAR di RS AW Sjahranie, Samarinda Kalimantan Timur tahun 2018 didapatkan hasil 76,7 % melakukan komunikasi kurang baik. Survey pendahuluan pada tanggal 19 Desember 2022 pada 10 perawat pelaksana, didapatkan hasil pada *Situation* sebanyak 6 (60%) perawat kadang-kadang tidak menyampaikan nama pasien, pada *Background* sudah cukup baik namun masih terdapat 3 (30%) perawat kadang-kadang tidak menyampaikan masalah keperawatan serta kadang-kadang tidak menyampaikan tingkat kesadaran pasien, pada *Assesment* sudah baik tetapi masih ada 2 (20%) perawat kadang-kadang tidak menyampaikan keluhan pasien sebelumnya, dan pada *Recommendation* masih terdapat 4 (40%) perawat kadang-kadang tidak menyampaikan edukasi kepada pasien.

Faktor yang mempengaruhi komunikasi efektif antara lain: sikap merupakan suatu yang melekat pada keyakinan-keyakinan dan perasaan-perasaan terhadap suatu objek untuk berbuat terhadap objek dengan cara-cara tertentu, motivasi adalah kemauan atau dorongan untuk bertindak untuk mencapai suatu tujuan

tertentu yang diwujudkan dalam bentuk perilaku dalam melakukan suatu pekerjaan memiliki kontribusi terhadap kerja perawat (Rezkiki & Ghita, 2017), pengetahuan perawat terkait komunikasi efektif SBAR yang kurang akan mempengaruhi komunikasi, selanjutnya apabila kinerja dibawah harapan, maka perawat akan tidak puas dengan dirinya sendiri namun sebaliknya jika kinerjanya sesuai dengan harapan maka perawat akan sangat puas dengan kinerjanya (Astuti, 2022). Dampak yang dapat ditimbulkan apabila komunikasi tidak efektif antara lain: komunikasi yang buruk dapat mengganggu kelancaran fungsi rumah sakit dalam mencapai tujuan rumah sakit, sehingga menimbulkan masalah keselamatan pasien dan menimbulkan risiko kesalahan dalam asuhan keperawatan (Kusumaningsih & Monica, 2019).

Melihat dampak yang timbul akibat komunikasi yang tidak efektif maka peneliti menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi efektif dalam timng terima SBAR.

METODE

Metode penelitian ini menggunakan desain deskriptif analitik (Nursalam, 2020), dengan populasi perawat pelaksana di salah satu rumah sakit swasta di kota Surabaya dengan kriteria inklusi perawat pelaksana yang sudah pegawai tetap, dinas di ruang rawat inap dan bersedia diteliti. Pengambilan sampel menggunakan teknik simple random sampling dengan jumlah sampel 41.

Penelitian ini telah mendapatkan sertifikat laik etik dari KEPK STIKES Katolik St Vincentius A Paulo No. 2126/Stikes Vinc/KEPK/III/2023. Pengumpulan data menggunakan kuesioner komunikasi efektif SBAR yang mencakup 8 pernyataan *Situation*, 4 pernyataan *Background*, 8 pernyataan *Assessment* dan 6 pernyataan *Recommendation* dalam skala *Likert*. Kuesioner tersebut telah diuji validitas dengan hasil 0, 3 dan hasil uji

reliabilitas 0,8 (Riskayana, 2017). Setelah data terkumpul dilakukan analisis menggunakan SPSS for Windows dengan uji statistic ANOVA dengan α 0,005.

Bagian metode berisi paparan dalam bentuk paragraf tentang rancangan penelitian/ jenis penelitian, variabel, populasi, sampling, sampel, instrumen, teknik pengumpulan dan analisis data yang dilakukan peneliti

Penelitian yang menggunakan alat dan bahan, perlu menuliskan spesifikasi alat dan bahan yang digunakan. Penelitian kualitatif seperti studi kasus, fenomenologi, etnografi, dan lain – lain, perlu menambahkan uraian mengenai pengecekan keabsahan hasil penelitian. Penulisan menggunakan Times New Roman 12 point (tegak) dengan spasi 1. Paragraf diawali dengan kata yang menjorok ke dalam 5 digit dan tidak boleh menggunakan pengorganisasian penulisan ke dalam “anak sub-judul” pada bagian ini. Panjang tulisan pada metode ini adalah 10-15% dari total panjang artikel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Tabel 1 Data demografi dan faktor yang mempengaruhi Komunikasi Efektif SBAR di RS Swasta Surabaya 16-22 April 2023

Variabel	Frekuensi (n)	Presentasi (%)
Usia		
17-25 Tahun	17	41,4
26-35 Tahun	23	56
46-55 Tahun	1	2,6
Jenis Kelamin		
Perempuan	41	100
Lama bekerja		
1 tahun	20	48,8
2 tahun	5	12,2
3-10 tahun	16	39
Pendidikan		
Diploma	14	34,1
Sarjana	27	65,9
Pengetahuan tentang SBAR		
Ya	41	100

Variabel	Frekuensi (n)	Presentasi (%)
Pelatihan tentang SBAR		
Ya	41	100
Kepuasan pada pekerjaan		
Ya	41	100
Pemimpin memberikan dukungan dalam pelaksanaan SBAR		
Ya	39	95,1
Tidak	2	4,9
Rekan kerja mendukung dalam Pelaksanaan SBAR		
Ya	41	100
Motivasi diri dalam melaksanakan SBAR		
Ya	40	97,6
Tidak	1	2,4

Sumber: (Data Primer, 2023)

Berdasarkan tabel 1 diatas menunjukkan bahwa dari 41 Responden di Rawat Inap rumah sakit X Surabaya, bila dilihat dari sisi responden mayoritas berusia 26-35 tahun sebanyak 23 responden (56%), responden seluruhnya perempuan (100%), dengan lama bekerja 1 tahun 20 responden (48,8%), pada pendidikan terakhir Sarjana sebanyak 27 responden (65,9%). Sebanyak 41 responden (100%) dari segi pengetahuan, penerapan komunikasi efektif SBAR, kepuasan dengan pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya, mempunyai keinginan yang kuat dalam mengisi format timbang terima SBAR dengan lengkap dan tepat serta pernah mendapatkan pelatihan pada Maret 2023. Responden yang merasa nyaman bekerja sama karena atasan memperhatikan dan memberi dukungan 39 responden (95%). Diketahui responden merasa kepala perwakilan keperawatan dan kepala unit memberikan arahan terkait SBAR, sesama

rekan kerja saling memberi motivasi dalam menerapkan komunikasi efektif SBAR serta sudah menerapkan komunikasi efektif SBAR dalam keperawatan sebanyak 40 responden (98%).



Diagram 1 Komunikasi efektif SBAR Perawat Pelaksana di RS X Surabaya 16-22 April 2023

Diagram 1 menunjukkan bahwa dari 41 responden didapatkan 35 responden sudah melakukan komunikasi efektif SBAR dan 6 responden komunikasi tidak efektif.

Tabel 2 Uji Regresi ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.747	1	.747	6.659	.014 ^b
	Residual	4.375	39	.112		
	Total	5.122	40			
2	Regression	2.359	2	1.179	16.220	.000 ^c
	Residual	2.763	38	.073		
	Total	5.122	40			

a. Dependent Variable: Komunikasi Efektif

b. Predictors: (Constant), Motivasi

c. Predictors: (Constant), Motivasi, Kepemimpinan

Dari faktor yang mempengaruhi komunikasi efektif SBAR yakni pengetahuan, motivasi, kepuasan dalam pekerjaan, dukungan pemimpin (kepemimpinan), dukungan rekan kerja, dan pelatihan komunikasi efektif SBAR dilakukan uji regresi sederhana dengan hasil pada tabel 2: faktor yang mempengaruhi komunikasi SBAR adalah motivasi dengan nilai p 0,014 dan kepemimpinan dengan nilai p 0.000.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil sebanyak 35 responden (85%) melakukan komunikasi efektif sedangkan 6 responden (15%) melakukan komunikasi kurang efektif. SBAR adalah metode terstruktur untuk mengkomunikasikan informasi penting yang memerlukan perhatian dan tindakan segera untuk meningkatkan eskalasi yang efektif dan meningkatkan keselamatan pasien. SBAR juga dapat digunakan secara efektif untuk meningkatkan serah terima antar shift atau antar staf di area klinis yang sama atau berbeda (Standar Akreditasi Rumah Sakit, 2017). Peneliti berpendapat komunikasi efektif timbang terima SBAR telah dilaksanakan dengan baik oleh perawat pelaksana antar shift jaga sebagai sarana komunikasi untuk menyampaikan masalah keperawatan, tindakan keperawatan yang sudah dilakukan, tindakan yang belum dilakukan dan hal-hal istimewa yang harus menjadi perhatian perawat. Akan tetapi masih ada 6 responden yang komunikasi efektif timbang terima SBAR masih kurang efektif, menurut peneliti hal ini bisa disebabkan oleh hambatan seperti beban kerja yang tinggi, jumlah pasien banyak, dan juga rasa percaya diri yang kurang dapat menghambat dalam komunikasi efektif SBAR.

Faktor yang mempengaruhi komunikasi efektif timbang terima SBAR setelah dilakukan uji statistik dengan regresi sederhana didapatkan faktor motivasi dan kepemimpinan yang dominan. Faktor motivasi mempengaruhi komunikasi efektif timbang terima SBAR dengan nilai signifikansi 0.014 dengan nilai korelasi + 0,747 yang berarti ada hubungan dengan korelasi sedang antara motivasi dengan komunikasi efektif timbang terima SBAR. Motivasi adalah kemauan atau dorongan untuk bertindak untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang diwujudkan dalam bentuk perilaku dalam melakukan suatu pekerjaan memiliki kontribusi terhadap kerja perawat

(Rezki & Ghita, 2017). Perawat yang memiliki keinginan yang kuat dalam melaksanakan tindakan keperawatan khususnya komunikasi efektif timbang terima SBAR akan selalu melakukan timbang terima secara efektif dan efisien sehingga menjamin keakuratan data dalam timbang terima antar shift. Pelaksanaan timbang terima dengan menggunakan SBAR ini akan mempersingkat waktu timbang terima sehingga waktu perawat untuk memberikan asuhan keperawatan menjadi lebih banyak yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga pada pelayanan keperawatan di rumah sakit. Hasil penelitian juga menunjukkan ada hubungan positif antara motivasi perawat dengan komunikasi efektif di RS Kota Semarang (Mulyati, 2017).

Hasil uji juga menunjukkan bahwa kepemimpinan mempengaruhi komunikasi efektif timbang terima SBAR dengan nilai signifikansi 0.000, dengan koefisien korelasi +0,561 yang berate ada hubungan cukup kuat antara kepemimpinan dan komunikasi efektif timbang terima SBAR. Semakin baik kepemimpinan kepala ruang maka pelaksanaan handover pun akan semakin baik. Keterampilan seorang pemimpin dalam hal ini kepala ruang antara lain harus mampu mengambil keputusan, komunikator yang baik, evaluator, fasilitator, motivator, pengajar, pemikir yang kritis, berpandangan ke depan, menyelesaikan masalah dengan kreatif, agens penguubah dan menjadi model peran bagi bawahannya serta terintegrasi dengan kemampuan manajemen dari perencanaan hingga evaluasi. Kepala ruang memberikan umpan balik kepada perawat pelaksana dan pemberian pujian kepada perawat pelaksana (Munawar, 2021). Pemimpin yang mampu memberikan contoh dan dukungan dalam melakukan komunikasi efektif timbang terima akan meningkatkan kepercayaan diri perawat pelaksana dalam

melakukan timbang terima SBAR. Pemimpin yang terbuka pada kesulitan perawat pelaksana akan memberikan ruang untuk perawat memperbaiki diri terus menerus dalam menerapkan komunikasi efektif dalam timbang terima SBAR. Selain itu pemimpin dalam hal ini kepala ruangan yang mau memberikan pujian pada perawat pelaksana yang telah melakukan timbang terima SBAR dengan baik akan menumbuhkan perilaku perawat untuk selalu melaksanakan komunikasi efektif timbang terima SBAR dengan baik.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Sebagian besar (85%) responden melakukan komunikasi efektif timbang terima. Adapun faktor yang berhubungan dengan komunikasi efektif timbang terima SBAR dalam penelitian ini adalah motivasi dan kepemimpinan. Ada hubungan yang kuat antara motivasi dengan komunikasi efektif timbang terima SBAR dan terdapat hubungan dengan korelasi cukup antara kepemimpinan dan komunikasi efektif timbang terima SBAR. Hasil penelitian sebelumnya juga didapatkan hubungan antara kepemimpinan dengan komunikasi efektif perawat pelaksana di ruang rawat inap RSUD Karang anyar (Rahmayanti et al., 2020).

Saran

Kepala bidang keperawatan RS X Surabaya perlu memperhatikan motivasi kerja perawat pelaksana dan terus meningkatkan motivasi dengan penghargaan yang sesuai dan perlu menghibau kepala ruangan untuk mampu menjadi pemimpin yang selalu hadir dan memberikan dukungan pada perawat pelaksana dalam komunikasi efektif timbang terima SBAR.

DAFTAR RUJUKAN

- Astuti, N. (2022). *Komunikasi SBAR dalam Pelayanan Keperawatan* (1st ed.). Pt. Nasya Expanding Management.
- Kusumaningsih, D., & Monica, R. (2019). Hubungan komunikasi SBAR dengan pelaksanaan timbang terima perawat di ruang rawat inap rsud dr. A. Dadi Tjokrodipo bandar Lampung tahun 2019. *Indonesian Journal of Health Development*, 1(2), 25–35.
- Mulyati, R. S. (2017). *HUBUNGAN MOTIVASI PERAWAT DENGAN PELAKSANAAN KOMUNIKASI EFEKTIF SBAR DI RUANG RAWAT INAP KELAS III RUMAH SAKIT ST ELISABETH SEMARANG*. Universitas Widya Husada Semarang.
- Munawar. (2021). *Pengaruh Pelatihan Handover Metode SBAR Terhadap Kualitas Handover di RS Harapan Kota Magelang*.
- Nursalam. (2020). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis* (5th ed.). Salemba Medika.
- Ovari, I. (2015). Hubungan Pelaksanaan Metode Komunikasi: Situation, Background, Assessment, Recommendation (SBAR) Saat Timbang Terima Tugas Keperawatan Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di Ruang Ruang Rawat Inap RSUD Solok. *Jurnal Kesehatan Perintis*, 2. <https://jurnal.upertis.ac.id/index.php/JKP/article/view/35>
- Rahmayanti, Y. N., Proborini, C. A., & Yuliana, N. (2020). ANALISIS HUBUNGAN KEPEMIMPINAN EFEKTIF DAN KOMUNIKASI KEPEMIMPINAN DENGAN KEPUASAN PERAWAT DI RUANG RAWAT INAP RS. *INFOKES*, 10(1).
- Rezkiki, & Ghita. (2017). *Faktor yang berhubungan dengan penerapan komunikasi sbar di ruang rawat inap* (Vol. 1, Issue 2).
- Riskayana. (2017). *Penerapan Handover Dengan Pendekatan Komunikasi Sbar Ditinjau Dari Aspek Pengetahuan Dan Sikap Perawat Di Rsud Labuang Baji Makassar*.
- Standar Akreditasi Rumah Sakit. (2017). *STARKEES - Akreditasi Rumah Sakit Indonesia - SNARS. WEB. ID*.
- Standar Akreditasi Rumah Sakit. (2022). *Standar Akreditasi Rumah Sakit*. https://pubhtml5.com/vdrs/jskz/e-book_starkes_2022_rspau/