

## EFEKTIVITAS COACHING HANDOVER DENGAN TEKNIK KOMUNIKASI SBAR SEBAGAI METODE MENINGKATKAN PASIEN SAFETY PADA PERAWAT

Herni Sulastien<sup>1\*</sup>, Siti Zuraida Muhsinin<sup>1</sup>, Putu Widhi Sudariani<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Nahdlatul Wathan Mataram, Jl. Kaktus No.1-3, Gomong, Kec. Mataram, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat 83126, Indonesia

<sup>2</sup>RSUD Kota Mataram, Jl. Bung Karno No.3, Pagesangan Tim., Kec. Mataram, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat 83127, Indonesia

\*[hernisulastien@ynail.com](mailto:hernisulastien@ynail.com)

### ABSTRAK

Perawat diharapkan mampu melakukan komunikasi efektif dalam pemberian asuhan keperawatan. Salah satu bentuk komunikasi tersebut adalah *hand-over*. Dampak apabila tidak diterapkan Teknik komunikasi saat *hand-over* akan terjadi insiden *patient safety*. Penyampaian *hand-over* bisa dilakukan dengan metode SBAR. Sehingga, penting seorang Perawat memperoleh metode tersebut dengan diberikan *coaching*. *Coaching* merupakan metode bimbingan yang diberikan untuk mencapai kinerja terbaik. Tujuan penelitian ini Teknik komunikasi *Hand-over* menggunakan SBAR akan mendukung *patient-safety*. Polusi seluruh Perawat Pelaksana di RSUD Kota Matarm dengan sampel 22 Perawat Pelaksana diruang rawat inap. Penelitian ini berlangsung selama tiga bulan dan termasuk penelitian *Quasi Eksperimental* dengan pendekatan *pre test post test with control group*. Data dikumpulkan dengan responden diberikan kuesioner pre dan post dilakukan intervensi. Kemudian dilakukan uji statistic dengan uji Wilcoxon untuk melihat efektifitas coaching handover dengan teknik komunikasi SBAR didapatkan p Value : 0.003, artinya coaching handover dengan teknik komunikasi SBAR efektif untuk peningkatan patient safety pada perawat.

Kata kunci: coaching; *hand-over*; *patient safety*; SBAR

### SELF-HARM AND DEPRESSION IN YOUNG ADULTS

#### ABSTRACT

*Nurses are expected to be able to communicate effectively in providing nursing care. One form of communication is hand-over. The impact if communication techniques are not applied during hand-over will occur patient safety incidents. Submission of hand-over can be done using the SBAR method. So, it is important for a nurse to obtain this method by being given coaching. Coaching is a method of guidance given to achieve the best performance. The purpose of this study Hand-over communication technique using SBAR will support patient-safety. Pollution of all Nurse Practitioners in Matarm City Hospital with a sample of 22 Nurse Practitioners in the inpatient room. This research lasted for three months and included a quasi-experimental research with a pre test post test approach with a control group. Data were collected with respondents given pre and post questionnaires for intervention. Then a statistical test was carried out with the Wilcoxon test to see the effectiveness of coaching handovers with SBAR communication techniques, obtained p Value: 0.003, meaning that coaching handovers with SBAR communication techniques were effective for improving patient safety for nurses.*

Keywords: coaching; *hand-over*; *patient safety*; SBAR

#### PENDAHULUAN

Patient safety merupakan hal krusial untuk meningkatkan pelayanan yang efektif, meningkatkan kualitas dan meminimalkan resiko-resiko yang membahayakan pasien. Untuk menggambarkan dampak dari patient safety terhadap kualitas pelayanan kesehatan yaitu adanya cedera akibat kesalahan tindakan. Komunikasi yang buruk merupakan faktor yang berkontribusi di lebih dari 60% dari penyebab cedera. Salah satu bentuk komunikasi perawat adalah *hand-over*. *Hand-over* merupakan suatu teknik menyampaikan dan menerima

informasi yang berkaitan dengan keadaan pasien. Komunikasi yang buruk banyak ditemukan saat serah terima pasien (hand-over) dan dianggap sekitar 65% penyebab utama kesenjangan dalam merawat pasien, sehingga menyebabkan kejadian tak diharapkan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Reader, Flin, Mearns, & Cuthbertson, (2007) bahwa kesalahpahaman terhadap komponen dan proses komunikasi terdiri dari penyebab, strategi komunikasi yang dibutuhkan, sedikitnya waktu dalam upaya menyelesaikan, penerimaan informasi yang luas, serta dorongan interprofessional kolaborasi yang masih terbatas.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dunstord bahwa upaya untuk meminimalisir hambatan dalam komunikasi saat hand-over dengan menggunakan teknik SBAR. SBAR (Situation, Back-Ground, Assessment, Recommendation) merupakan alat komunikasi untuk meningkatkan patient safety dan bukti yang mampu mengirim informasi dalam situasi kritis sekalipun. Selain itu, perawat yang melaksanakan hand-over menggunakan metode SBAR memiliki hubungan yang signifikan dengan keselamatan pasien. Akan tetapi, penelitian lain mengungkapkan bahwa terdapat berbagai faktor kurang maksimalnya metode hand-over menggunakan SBAR [8], [9]. Salah satunya adalah budaya dan pemahaman perawat tentang pentingnya patient safety. Semakin tinggi pemahaman perawat semakin baik pelaporan perawat tentang tindakan yang diberikan baik yang sesuai standar maupun kesalahan yang dilakukan.

Strategi yang bisa digunakan agar mengurangi kesalahan yang disebabkan oleh komunikasi dan untuk meningkatkan patient safety adalah dengan meningkatkan pemahaman perawat pentingnya komunikasi saat hand-over. Metode yang bisa digunakan yaitu dengan memberikan coaching kepada para perawat. Coaching merupakan metode bimbingan yang diberikan untuk mencapai kinerja terbaik. Coaching tentang patient safety merupakan langkah terpenting dalam memastikan kesehatan dan perhatian terhadap fenomena komunikasi profesional sangat penting dalam mengurangi timbulnya kesalahan tindakan.

Program coaching yang efektif didukung oleh berbagai faktor seperti materi, metode dan media. SBAR merupakan alternative pilihan yang bisa digunakan saat coaching. Penelitian yang dilakukan oleh [10] bahwa kepala ruangan yang diberikan coaching terjadi peningkatan penerapan hand-over menggunakan metode SBAR. Adapun metode SBAR (situasi, latar belakang, penilaian dan rekomendasi) memiliki kelebihan alat komunikasi ini praktis, mudah diingat dan mampu merangkum kondisi pasien serta tindakan pelayanan kesehatan yang diberikan [11]. Dengan demikian, pemilihan metode komunikasi SBAR lebih efektif digunakan oleh perawat pelaksana untuk meningkatkan patient safety sehingga bisa konsisten melakukan - hand-over. Adapun tujuan Penelitian untuk menguji efektivitas coaching hand-over dengan teknik komunikasi SBAR sebagai metode meningkatkan patient safety.

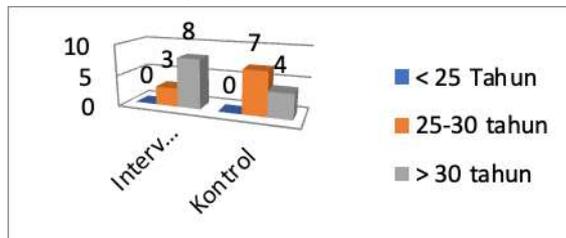
## **METODE**

Penelitian ini sudah melalui uji etik dengan No: 187/UN18.F7/ETIK/2021. Penelitian ini termasuk penelitian *Quasi Experimental* dengan pendekatan *Pre test-Post test with Control Group*. Penelitian dilakukan selama tiga bulan. Jumlah sampel dalam penelitian sejumlah 22 responden. Terdapat dua kelompok sampel yaitu kelompok intervensi dan kontrol yang diambil dari perawat yang bekerja diruang rawat inap. Sebelum diberikan coaching, sampel intervensi dan kontrol akan diberikan pre test terkait pemahamannya tentang hand over dan metode SBAR. Selanjutnya, kelompok intervensi akan diberikan coaching menggunakan metode SBAR sedangkan kelompok kontrol tidak diberikan perlakuan. Hasil penelitian pada ke kedua kelompok akan dievaluasi dengan post test secara berkala setiap bulan baik

pemahaman maupun perilaku perawat apakah tetap menerapkan teknik komunikasi hand over dengan metode SBAR atau tidak.

## HASIL

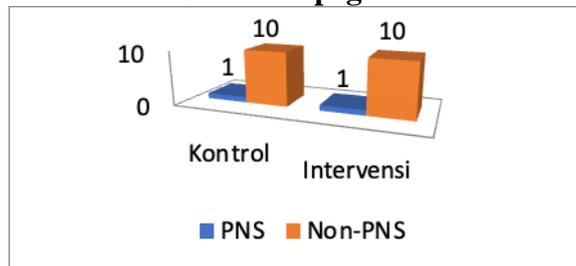
### Distribusi Responden Berdasarkan Usia



Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Jumlah responden terbanyak untuk kelompok intervensi adalah usia lebih dari 30 tahun (73%) dan untuk kelompok kontrol, usia terbanyak adalah usia antara 25-30 tahun (64%).

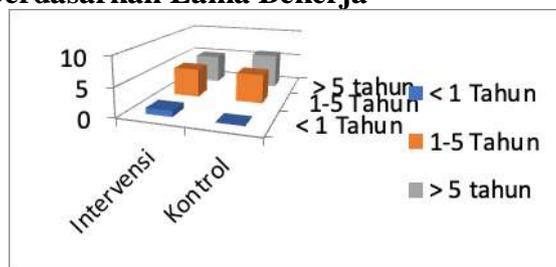
### Distribusi Responden Berdasarkan Status Kepegawaian



Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Kepegawaian

Pada kelompok intervensi maupun kontrol responden terbanyak bersstatus Non-PNS yaitu masing-masing 10 atau sekitar 91 %.

### Distribusi Responden Berdasarkan Lama Bekerja



Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Jumlah responden terbanyak berdasarkan lama bekerja pada kelompok intervensi adalah antara 1-5 tahun dan lebih dari 5 tahun yaitu sebanyak 5 orang (45.5%), sedangkan pada kelompok kontrol responden terbanyak bekerja lebih dari 5 tahun sebanyak 6 orang (54.5%).

## Efektivitas Coaching Handover dengan Teknik Komunikasi SBAR Sebelum dan Setelah Intervensi

Tabel 1.  
 Perbandingan Efektifitas Coaching Handover Sebelum dengan Setelah Intervensi pada Kelompok Kontrol dan Intervensi

Efektifitas Coaching Handover Dengan Teknik Komunikasi SBAR	Kelompok Intervensi		Kelompok Kontrol	
	Pre	Post	Pre	Post
Baik	-	11 (100%)	-	1 (9,1%)
Cukup	5 (45.5%)	-	3 (27.3%)	9 ( 81,8%)
Kurang	6 (54.5%)	-	8 (73.7%)	1 (9,1%)

Pada hasil pretest kelompok intervensi dan kontrol didapatkan hasil dominan yaitu kurang dengan masing-masing presentasi 54.5% untuk kelompok intervensi dan 73.7 % untuk kelompok kontrol. Setelah dilakukan intervensi, hasil post test didapatkan kategori baik untuk kedua kelompok dengan persentasi 100% untuk masing-masing kelompok baik itu kontrol maupun intervensi.

Tabel 2.  
 Nilai Mean dan Hasil Uji Statistik Efektifitas Coaching Handover Dengan Teknik Komunikasi SBAR

Efektifitas Handover Dengan Teknik Komunikasi SBAR	Coaching Dengan Teknik Komunikasi SBAR	Groups		p Value*
		Intervention (n=11)	Control (n=11)	
Pretest Mean		51,36	50.31	
Posttest Mean		91,36	63,05	
Perbandingan Pretest vs posttest* % turun (mean)		p = 0.003	p = 0.005	0,003

Keterangan: \*Uji Willcoxon

Tabel 2 dapat dilihat terdapat perbedaan nilai mean pada masing-masing kelompok baik untuk pada saat pre-test maupun post-test. Masing-masing kelompok mengalami peningkatan nilai mean yaitu 50,31 menjadi 63.05 pada kelompok kontrol dan 51,36 menjadi 91,36 pada kelompok intervensi. Peningkatan nilai mean sangat terlihat pada kelompok Intervensi. Setelah dilakukan uji statistic dengan uji Wilcoxon untuk melihat efektifitas coaching handover dengan teknik komunikasi SBAR didapatkan p Value : 0.003, artinya coaching handover dengan teknik komunikasi SBAR efektif untuk peningkatan patient safety pada perawat.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian bahwa usia responden menunjukkan usia produktif. Sehingga memungkinkan responden memiliki motivasi dalam pemberian asuhan keperawatan yang berkualitas. Menurut (Mustapa, 2018) menjelaskan usia seseorang dalam menentukan kemampuan saat bekerja dan menanggapi sesuatu. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan responden memiliki sebagian besar jenjang Pendidikan diploma. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rachmah, 2018) bahwa Pendidikan merupakan salah satu dari

factor yang mempengaruhi tercapainya tujuan yang sudah ditetapkan. Gurbuz (2017) melaporkan bahwa tingkat pendidikan berkorelasi positif dengan kepuasan kerja. Kepuasan kerja karyawan dengan tingkat pendidikan yang lebih rendah cenderung lebih tinggi dibandingkan dengan karyawan dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi (Yuliyanti et al., 2020).

Hasil penelitian pada karakteristik jenis kelamin responden diperoleh responden perempuan lebih banyak daripada responden laki-laki. Dilihat dari faktor masa kerja, kelompok kontrol memiliki lebih banyak perawat dengan masa kerja >5 tahun dibandingkan kelompok intervensi. Hasil penelitian Riza, Ganzach, dan Liu (2015), menyatakan bahwa masa kerja berkorelasi negatif dengan pekerjaan. Semakin lama masa kerja karyawan maka semakin rendah tingkat kepuasan kerja. Pada hasil pretest kelompok intervensi dan kontrol didapatkan hasil dominan yaitu kurang untuk kelompok intervensi dan kontrol. Setelah dilakukan intervensi, hasil post test didapatkan kategori baik untuk kedua kelompok. Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Müller et al., 2018) bahwa setelah terdapat hasil yang signifikan atau ada perbedaan saat pre dan post pada kelompok intervensi. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa coaching handover dengan teknik komunikasi SBAR efektif untuk peningkatan patient safety pada perawat. Penerapan komunikasi SBAR pertama kali dikembangkan dalam lingkungan perioperatif, penerapan tersebut memberikan hasil bahwa kesalahan dalam operasi menjadi nol dan turnover dalam keperawatan mengalami penurunan sebesar 16% (Leonard., Graham., & Bonacum, 2004). Hasil penelitian terdahulu tersebut membuktikan bahwa komunikasi SBAR dapat meningkatkan keselamatan pasien.

## **SIMPULAN**

Pada hasil penelitian ini diperoleh bahwa responden perempuan lebih banyak dari laki-laki, dengan rentang usia 25-30 tahun. Selain itu, Sebagian besar berpendidikan diploma dan berstatus non PNS. Penelitian juga menunjukkan bahwa coaching handover dengan teknik komunikasi SBAR efektif untuk peningkatan patient safety pada perawat.

## **UCAPAN TERIMAKASIH**

Ucapan terimakasih kami sampaikan atas pendanaan penelitian Perguruan Tinggi Non Badan Hukum Tahun Anggaran 2021 dengan surat keputusan B/112/E3/RA.00/2021 dan Nomor Kontrak 1961/LL8/KM/2021, 001/LPPM.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- IHI, "SBAR: Situation-Background-Assessment-Recommendation," 2020. [Online]. Available: <http://www.ihl.org/Topics/SBARCommunicationTechnique/Pages/default.aspx>. [Accessed: 18-Oct-2020].
- International Coaching Community, "What is coaching?," 2017. [Online]. Available: <http://internationalcoachingcommunity.com/what-is-coaching/>. [Accessed: 28-Oct-2020].
- Khaksar, P. S. F, S. Momenian, M. Abbasi, and Z. Karimi, "The Effect of SBAR Communication Model Training on Nurses' Safety Culture Observance by Emergency Department Nurses," vol. 15, no. 1, 2020.

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, “Peraturan Menteri Kesehatan nomor 40 Tahun 2017,” 2017.
- M. Guevara Lozano and L. P. Arroyo Marles, “The Handover: A Central Concept in Nursing Care,” *Enferm. Glob.*, vol. 14, no. 1, pp. 419–434, 2015.
- Müller, M., Jürgens, J., Redaelli, M., Klingberg, K., Hautz, W. E., & Stock, S. (2018). Impact of the communication and patient hand-off tool SBAR on patient safety: A systematic review. *BMJ Open*, 8(8). <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2018-022202>
- Mustapa. (2018). *Perilaku Organisasi Dalam Perseptif Manajemen Organisasi*. Media Perkasa.
- Notoatmodjo, *Metologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2012
- Rachmah. (2018). Communication and Patient Safety Improvement in an Indonesia Hospital. *Idea Nursing Journal*, IX(1), 34–41.
- The Joint Commission, “Sentinel Event Data,” *Sentin. Event Data Root Causes by Event Type 2004-2014*, pp. 1–29, 2014.
- The Royal Children’s Hospital Melbourne, “Nursing clinical handover,” 2020. [Online]. Available: [https://www.rch.org.au/rchcpg/hospital\\_clinical\\_guideline\\_index/Nursing\\_clinical\\_handover/#Clinical Handover](https://www.rch.org.au/rchcpg/hospital_clinical_guideline_index/Nursing_clinical_handover/#Clinical%20Handover). [Accessed: 22-Oct-2020].
- V. D. Herawati, D. Nurmalia, T. Hartiti, and L. Dwiantoro, “the Effectiveness of Coaching Using Sbar (Situation, Background, Assessment, Recommendation) Communication Tool on Nursing Shift Handovers,” *Belitung Nurs. J.*, vol. 4, no. 2, pp. 177–185, 2018.
- V. P. Patandung, “Pengaruh Edukasi Terstruktur Dengan Telephone Health Coaching Terhadap Health Literacy Dan Kadar Hb1c Pada Pasien Diabetes Melitus Tipe 2,” Hasanuddin, 2018
- WHO, “Patient Safety,” 2020.
- Yuliyanti, R., Arso, S. P., & Ardani, M. H. (2020). *Jurnal Aisyah : Jurnal Ilmu Kesehatan Increasing Job Satisfaction of Nurses through SBAR Communication in Handover of Nursing Tasks*. 5(2), 139–142.