



**SKRIPSI**

**GAMBARAN PELAKSANAAN KOMUNIKASI METODE *SITUATION, BACKGROUND, ASSESSMENT* DAN *RECOMMENDATION* (SBAR)  
DI RUANG RAWAT INAP RSUD UNGARAN  
KABUPATEN SEMARANG**

**Oleh :**

**WINDA DIAH PERTIWI**

**NIM : 010217A035**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN  
FAKULTAS KEPERAWATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO  
2019**

## LEMBAR PENGESAHAN ARTIKEL

Artikel dengan judul “Gambaran Pelaksanaan Komunikasi Metode Situation, Background, Assessment, dan Recommendation ( SBAR ) di Ruang Rawat Inap RSUD Ungaran Kabupaten Semarang” yang disusun oleh :

Nama : Winda Diah Pertiwi

NIM : 010217A035

Fakultas : Ilmu Keperawatan

Program Studi : Prodi S1 Keperawatan Transfer

Telah di setujui dan disahkan oleh pembimbing utama skripsi Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo

Ungaran, Agustus 2019  
Pembimbing Utama



Ns. Mona Saparwati, S.Kp., M.Kep  
NIDN 0628127901

UNW

# GAMBARAN PELAKSANAAN KOMUNIKASI METODE *SITUATION, BACKGROUND, ASSESSMENT* DAN *RECOMMENDATION* ( SBAR ) DI RUANG RAWAT INAP RSUD UNGARAN KABUPATEN SEMARANG

Winda Diah Pertiwi\*, Mona Saparwati\*\*, Puji Purwaningsih\*\*

\* Mahasiswa Prodi S1 Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo

\*\* Dosen Pembimbing Prodi S1 Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo

## ABSTRAK

Informasi yang disampaikan perawat dalam proses keperawatan di rumah sakit harus akurat sehingga kesinambungan asuhan keperawatan dapat berjalan dengan sempurna. Pola komunikasi yang digunakan pada saat melakukan operan jaga harus menggunakan suatu standard yang strategis yaitu dengan menggunakan metode komunikasi S-BAR. Tujuan penelitian ini mengetahui gambaran pelaksanaan komunikasi metode SBAR di Ruang Rawat Inap RSUD Ungaran Kabupaten Semarang.

Desain penelitian ini deskriptif dengan pendekatan *survey* dengan jumlah sampel 120 perawat dengan menggunakan metode *total sampling*. Alat pengambilan data menggunakan kuesioner tidak baku. Analisis data menggunakan program SPSS. Analisis univariat diolah menggunakan rumus distribusi frekuensi.

Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Ungaran Kabupaten Semarang sebagian besar berumur 26-35 tahun (61,7%), jenis kelamin perempuan (77,5%), berpendidikan D3 (44,3%) dan mempunyai lama kerja 1-10 tahun (78,3%). Pelaksanaan komunikasi SBAR di Ruang Rawat Inap RSUD Ungaran Kabupaten Semarang sebagian besar kategori cukup (68,3%) dimana tahap *situation* kategori baik (94,2%), tahap *background* semuanya kategori baik (100,0%), tahap *assessment* kategori cukup (56,7%) tahap *recommendation* kategori baik (73,3%). Pelaksanaan komunikasi SBAR di Ruang Rawat Inap RSUD Ungaran Kabupaten Semarang sebagian besar kategori cukup.

Perawat sebaiknya meningkatkan kemampuan menggunakan komunikasi metode SBAR dengan mengaplikasikannya kontinyu sehingga menjadi budaya dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

**Kata Kunci** : perawat, komunikasi metode SBAR

**Kepustakaan** : 59 (2009-2017)

## LATAR BELAKANG

Data tentang kejadian tidak diharapkan (KTD) di Indonesia dan Kejadian Nyaris Cedera (KNC) masih langka, namun di lain pihak terjadi peningkatan tuduhan mal praktek, yang belum tentu sesuai dengan pembuktian akhir. Komunikasi efektif merupakan unsur utama dari sasaran keselamatan pasien karena komunikasi adalah penyebab pertama masalah keselamatan pasien (*patient safety*) (Supinganto, Mulianingsih & Suharmanto, 2015). Teknik komunikasi efektif yang direkomendasikan oleh *World Health Organization* (WHO, 2017) yaitu dengan menggunakan metode komunikasi SBAR. Komunikasi SBAR merupakan komunikasi yang terdiri dari empat komponen yaitu *situation* (S) merupakan suatu gambaran yang terjadi pada saat itu, *background* (B) merupakan sesuatu yang melatar belakangi situasi yang terjadi, *assessment* (A) merupakan suatu pengkajian terhadap suatu masalah, *recommendation* (R) merupakan suatu tindakan dimana meminta saran untuk tindakan yang benar yang seharusnya dilakukan untuk masalah tersebut (JCI, 2007).

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan komunikasi SBAR di beberapa rumah sakit kurang efektif. Peneliti Rezkiki (2017), menunjukkan pelaksanaan komunikasi SBAR di Ruang Rawat Inap RSAM Bukittinggi sebagian besar tidak dilaksanakan (66,7%). Penelitian Supinganto, dkk (2015) juga menunjukkan komunikasi efektif SBAR di RSUD Kota Mataram, tidak efektif (64,0%). Penelitian tersebut tidak didukung oleh penelitian Diniyah (2017) menunjukkan komunikasi efektif menggunakan metode SBAR dapat meningkatkan *skill* komunikasi efektif. Penelitian Blom, Peterson, Hagel & Westergren (2015) menunjukkan

penggunaan komunikasi SBAR meningkatkan komunikasi lisan diantara professional kesehatan terkait kondisi pasien. Penelitian Ting, Peng, Lin dan Hsiao (2017), menunjukkan teknik SBAR dengan menggunakan daftar serah terima terstruktur baru, adalah alat yang layak untuk dilakukan dalam komunikasi *nurse obstetrician* dan dapat memperbaiki sebagian besar dimensi sikap keselamatan di departemen kebidanan.

Komunikasi SBAR sering kali hanya berfokus padahal hal penting pasien saja. Peneliti Rezkiki (2017), menunjukkan komunikasi SBAR yang dilakukan dirumah sakit hanya penyampaian situasi pasien, latar belakang, *assessment* penilaian dan *diagnose* keperawatan saja. Tindakan rekomendasi terhadap rencana tindakan lebih lanjut, memperkenalkan diri bersalaman serta klarifikasi tentang materi overan yang telah disampaikan sering diabaikan dan dianggap tidak terlalu penting sehingga perawat sering tidak melaksanakannya. Menurut Velji (2008) komunikasi SBAR dapat meningkatkan kemampuan komunikasi antar anggota tim baik pada sesama profesi maupun antar profesi, yang akan mempengaruhi perbaikan budaya keselamatan pasien. Salah satu faktor yang mempengaruhi pelaksanaan komunikasi dalam keperawatan termasuk SBAR adalah peran perawat (Wardhani, 2017).

Rumah Sakit Umum Daerah Ungaran merupakan rumah sakit dengan tipe C dan menjadi pusat rujukan di Kabupaten Semarang yang telah mengaplikasikan teknik komunikasi SBAR sejak tahun 2014. Pelaksanaan komunikasi SBAR belum terdokumentasi secara lengkap dalam rekam medis terintegrasi. Hal tersebut akan menurunkan aspek legal pendokumentasian asuhan keperawatan yang berdampak kepada penurunan kualitas pelayanan kepada pasien dan resiko terjadinya

kesalahan dalam asuhan keperawatan yang akhirnya menyebabkan ketidak puasan pasien dan keluarganya.

Hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti pada bulan Oktober 2018 di Ruang Rawat Inap RSUD Ungaran memiliki perawat yang bekerja area fungsional rawat inap mencapai 137 orang. Jumlah ruangan yang ada 9 ruangan yaitu Dahlia, Cempaka, Perinatologi, Anggrek, ICU, Mawar, Melati, Bougenvile, dan flamboyan. Terdiri dari 120 orang perawat dan 17 orang bidan di unit rawat inap. Berdasarkan wawancara dengan perawat di Ruang Rawat Inap perawat mengatakan bahwa teknik komunikasi SBAR sudah diterapkan di rumah sakit sejak akhir tahun 2015 dan telah disosialisasinya sejak diberikannya pelatihan terkait dengan pelaksanaan komunikasi SBAR.

Peneliti juga melakukan pengukuran terkait variabel yang diteliti (pelaksanaan komunikasi SBAR) dengan menggunakan kuesioner sederhana yang diberikan kepada 7 perawat pelaksana. Peneliti mendapatkan 4 perawat melaksanakan komunikasi SBAR kategori kurang (kadang-kadang menyampaikan hasil pengkajian tentang keluhan pasien setelah pemberian intervensi, menyampaikan saran bagi keperawatan pada shift selanjutnya, menyampaikan pantangan tindakan bagi keperawatan selanjutnya). Peneliti juga mendapatkan 3 perawat melaksanakan komunikasi SBAR kategori baik (Selalu menyampaikan hasil pengkajian tentang keluhan pasien setelah pemberian intervensi, menyampaikan saran bagi keperawatan pada shift selanjutnya, menyampaikan pantangan tindakan bagi keperawatan selanjutnya)

### RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan pertanyaan penelitian ini adalah bagaimanakah gambaran pelaksanaan

komunikasi SBAR di Ruang Rawat Inap RSUD Ungaran Kabupaten Semarang?.

### METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan *survey*. Penelitian dilakukan di RSUD Ungaran Kabupaten Semarang pada tanggal 10 - 22 Februari 2019. Populasi yang diteliti dalam penelitian ini adalah perawat di unit rawat inap RSUD Ungaran Kabupaten Semarang sebanyak 120 orang. Sampel yang diteliti dalam penelitian ini adalah perawat di unit rawat inap RSUD Ungaran Kabupaten Semarang. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan cara *total sampling*. Alat ukur pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Lembar kuesioner untuk variabel pelaksanaan komunikasi SBAR disusun berdasarkan konsep teori yang ada, sehingga perlu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan teknik uji *expert (Expert Judgement)*. Peneliti melakukan *expert judgment* kepada ahli terkait manajemen keperawatan yaitu kepada Bapak Ns. Eko Susilo, S.Kep, M.Kep. Untuk mengetahui hasil penelitian, digunakan cara perhitungan dengan menggunakan rumus distribusi frekuensi.

### HASIL PENELITIAN

#### A. Karakteristik Responden

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Gambaran Pelaksanaan Komunikasi SBAR

| Karakteristik | Frekuensi Persentase |      |
|---------------|----------------------|------|
|               | (f)                  | (%)  |
| Umur          |                      |      |
| 18-25 th      | 19                   | 15,8 |
| 26-35 th      | 74                   | 61,7 |
| 36-45 th      | 25                   | 20,8 |
| 46-55 th      | 2                    | 1,7  |

|              |    |      |
|--------------|----|------|
| Jeniskelamin |    |      |
| Perempuan    | 93 | 77,5 |
| Laki-laki    | 27 | 22,5 |
| Pendidikan   |    |      |
| D3           | 53 | 44,2 |
| S1           | 20 | 16,7 |
| Ns           | 47 | 39,2 |
| Lama kerja   |    |      |
| 1-10 th      | 94 | 78,3 |
| 11-20 th     | 23 | 19,2 |
| 21-30 th     | 3  | 2,5  |

Tabel 1 menunjukkan bahwa perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Ungaran Kabupaten Semarang sebagian besar berumur 26-35 tahun yaitu sebanyak 74 orang (61,7%), sebagian besar jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 93 orang (77,5%), sebagian besar berpendidikan D3 yaitu sebanyak 53 orang (44,3%) dan sebagian besar mempunyai lama kerja 1-10 tahun yaitu sebanyak 94 orang (78,3%).

#### B. Gambaran Pelaksanaan Komunikasi Metode Situation, Background, Assessment, dan Recommendation (SBAR) di Ruang Rawat Inap RSUD Ungaran Kabupaten Semarang

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Pelaksanaan Komunikasi Metode SBAR

| Pelaksanaan Komunikasi SBAR | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|-----------------------------|---------------|----------------|
| Kurang                      | 0             | 0,0            |
| Cukup                       | 82            | 68,3           |
| Baik                        | 38            | 31,7           |
| Jumlah                      | 120           | 100,0          |

Tabel 2 menunjukkan bahwa perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Ungaran Kabupaten Semarang melaksanakan komunikasi SBAR sebagian besar kategori cukup yaitu sebanyak 82 orang (68,3%).

1. Gambaran Pelaksanaan Komunikasi Metode Situation, Background, Assessment, Recommendation ( SBAR ) di Ruang Rawat Inap RSUD Ungaran Kab.Semarang Tahap *Situation*

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Pelaksanaan Komunikasi metode SBAR Tahap *Situation*

| Tahap <i>Situation</i> | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|------------------------|---------------|----------------|
| Kurang                 | 7             | 5,8            |
| Cukup                  | 0             | 0,0            |
| Baik                   | 113           | 94,2           |
| Jumlah                 | 120           | 100,0          |

Tabel 3 menunjukkan bahwa perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Ungaran Kabupaten Semarang melaksanakan komunikasi SBAR pada tahap *situation/situasi* sebagian besar kategori baik yaitu sebanyak 113 orang (94,2%).

2. Gambaran Pelaksanaan Komunikasi Metode Situation, Background, Assessment (SBAR) RSUD Ungaran Tahap Background

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Pelaksanaan Komunikasi metode SBAR Tahap *Background*

| Tahap <i>Background</i> | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|-------------------------|---------------|----------------|
| Kurang                  | 0             | 0,0            |
| Cukup                   | 0             | 0,0            |
| Baik                    | 120           | 100,0          |
| Jumlah                  | 120           | 100,0          |

Tabel 4 menunjukkan bahwa perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Ungaran Kabupaten Semarang melaksanakan komunikasi SBAR pada tahap *background* semuanya

kategoribaik yaitu sebanyak 120 orang (100,0%).

- Gambaran Pelaksanaan Komunikasi Metode Situation, Background, Assessment, dan Recommendation (SBAR) di Ruang Rawat Inap RSUD Ungaran Kabupaten Semarang pada Tahap *Assessment*

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Pelaksanaan Komunikasi metode SBAR Tahap *Assessment*

| Tahap <i>Assessment</i> | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|-------------------------|---------------|----------------|
| Kurang                  | 68            | 56,7           |
| Cukup                   | 0             | 0,0            |
| Baik                    | 52            | 43,3           |
| Jumlah                  | 120           | 100,0          |

Tabel 5 menunjukkan bahwa perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Ungaran Kabupaten Semarang melaksanakan komunikasi SBAR pada tahap *assessment* sebagian besar kategori kurang yaitu sebanyak 68 orang (56,7%).

- Gambaran Pelaksanaan Komunikasi Metode Situation, Background, Assessment, dan Recommendation (SBAR) di Ruang Rawat Inap RSUD Ungaran Kabupaten Semarang pada Tahap *Recommendation*

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Pelaksanaan Komunikasi SBAR Tahap *Recommendation*

| Tahap <i>Recommendation</i> | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|-----------------------------|---------------|----------------|
| Kurang                      | 32            | 26,7           |
| Cukup                       | 0             | 0,0            |
| Baik                        | 88            | 73,3           |
| Jumlah                      | 120           | 100,0          |

Tabel 6 menunjukkan bahwa perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Ungaran Kabupaten Semarang melaksanakan komunikasi SBAR pada tahap *recommendation* sebagian besar kategori baik yaitu sebanyak 88 orang (73,3%).

## PEMBAHASAN

### 1. Gambaran Pelaksanaan Komunikasi Metode Situation, Background, Assessment, dan Recommendation (SBAR) di Ruang Rawat Inap RSUD Ungaran Kabupaten Semarang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan komunikasi SBAR di Ruang Rawat Inap RSUD Ungaran Kabupaten Semarang kategori cukup yaitu sebanyak 82 orang (68,3%). Penelitian ini juga menunjukkan pelaksanaan komunikasi SBAR kategori cukup paling banyak terjadi pada indikator *background* kategori baik yaitu sebanyak 82 orang (68,3%) dan ditunjukkan dengan responden yang menjawab “ya” pada pernyataan menyebutkan diagnosis medis (68,3%).

Responden yang cukup baik dalam melaksanakan komunikasi SBAR yaitu pada langkah *background* sebagian besar berjenis kelamin perempuan. Hasil penelitian ini menunjukkan perawat di ruang rawat inap RSUD Ungaran Kabupaten Semarang sebagian besar berjenis kelamin perempuan sebanyak 93 orang (77,5%) lebih banyak dari pada yang berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 27 orang (22,5%). Hasil ini sejalan dengan pendapat Tomey (2013) bahwa sikap wanita menunjukkan lebih bervariasi dari pada laki-laki. Wanita lebih menekankan kondisi pekerjaan,

jam dan kemudahan pekerjaan, supervise dan aspek sosial dari pekerjaan dimana laki-laki lebih menekankan pada upah, kesempatan lebih maju, kebijakan dan manajemen perusahaan dan ketertarikan pada tugas. Menurut Gibson (2016), kemampuan melakukan suatu pekerjaan lebih banyak dipengaruhi oleh faktor pengetahuan, pengalaman, potensi dan tanggung jawab yang diberikan dibandingkan dengan pengaruh jenis kelamin.

Penelitian Izzudin (2009), menunjukkan bahwa perawat perempuan mempunyai kemampuan dalam menyusun asuhan keperawatan sembilan kali lebih baik daripada perawat laki-laki. Penelitian Bhakti (2012) juga menemukan bahwa ada perbedaan skor rata-rata pelaksanaan fase-fase komunikasi perawat klien yang signifikan pada variabel jenis kelamin skor rata-rata perawat perempuan lebih tinggi dari perawat laki-laki. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan temuan Suryani (2012) tidak ada perbedaan yang signifikan rata-rata kemampuan komunikasi perawat yang berjenis kelamin laki-laki dengan perawat yang berjenis kelamin perempuan. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Roatib, Suhartini, & Supriyadi (2009) mengungkapkan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara jenis kelamin perawat dengan motivasi perawat dalam menerapkan komunikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan komunikasi SBAR di Ruang Rawat Inap RSUD Ungaran Kabupaten Semarang kategori baik yaitu sebanyak 38 orang (31,7%). Penelitian ini juga menunjukkan pelaksanaan komunikasi

SBAR kategori baik terjadi pada semua indikator baik *situation, background, assessment dan recommendation* dimana semua mempunyai kategori baik yaitu sebanyak 38 orang (31,7%) dan ditunjukkan dengan responden yang menjawab “ya” pada pernyataan menyebutkan nama pasien (31,7%), menyebutkan daftar obat terkini (31,7%), menjelaskan hasil pengkajian pasien terkini baik (30,8%) dan melakukan tindakan untuk mengatasi masalah yang terjadi (31,7%).

Pelaksanaan komunikasi SBAR di Ruang Rawat Inap RSUD Ungaran Kabupaten Semarang kategori baik sebagian besar dilakukan oleh perawat dengan pendidikan yang tinggi. Penelitian ini menunjukkan pelaksanaan komunikasi SBAR yang baik oleh perawat yang memiliki pendidikan ners yaitu sebanyak 22 orang (18,3%), lebih banyak daripada yang berpendidikan D3 yaitu sebanyak 10 orang (8,3) dan yang berpendidikan S1 yaitu sebanyak 8 orang (6,7%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Anugrahini (2010) yang menunjukkan ada hubungan pendidikan dengan kepatuhan perawat melaksanakan pedoman keselamatan pasien.

### **C. Gambaran Pelaksanaan Komunikasi Metode Situation, Background, Assessment, dan Recommendation (SBAR) di Ruang Rawat Inap RSUD Ungaran Kabupaten Semarang pada Tahap Situation**

Hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan komunikasi SBAR di Ruang Rawat Inap RSUD Ungaran Kabupaten Semarang pada tahap *situation/* situasi kategori kurang yaitu sebanyak 7 orang (5,8%). Pelaksanaan komunikasi SBAR di Ruang Rawat Inap

RSUD Ungaran Kabupaten Semarang pada tahap *situation*/situasi kategori cukup ditunjukkan dengan responden menjawab “ya” pada pernyataan menyebutkan usia pasien (94,2%) dan menyebutkan tanggal masuk rumah sakit pasien (50,0%).

Perawat yang melaksanakan komunikasi SBAR pada tahap *situation*/situasi kategori kurang sebagian besar perawat perempuan dewasa awal yang mempunyai pendidikan D3 dengan masa kerja kurang dari 10 tahun. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden perawat perempuan yaitu sebanyak 6 orang (85,7%) lebih banyak dari pada perawat laki-laki yaitu sebanyak 1 orang (14,3%). Pendidikan mereka sebagian besar D3 yaitu sebanyak 6 orang (85,7%) lebih banyak dari pada yang berpendidikan S1 yaitu sebanyak 1 orang (14,3%) dan tidak ada yang berpendidikan Ners. Berdasarkan lama kerja semuanya mempunyai lama kerja kurang dari 10 tahun yaitu sebanyak 7 orang (100,0%). Hasil tersebut menunjukkan perawat perempuan yang berusia dewasa awal yang berpendidikan D3 dan bekerja kurang dari 10 tahun cenderung mempunyai pelaksanaan komunikasi SBAR pada tahap *situation*/situasi kategori kurang. Beberapa faktor yang diduga mempengaruhi melaksanakan komunikasi SBAR oleh perawat adalah masa kerja.

Semakin lama masa kerja seseorang dalam bekerja maka semakin banyak pengetahuan dan pengalaman yang dimilikinya, hal ini dapat membantu dalam kemampuan komunikasi efektif seorang perawat (Burtson & Stichler, 2010). Pengalaman merupakan salah satu cara kepemilikan pengetahuan yang dialami seseorang

dalam kurun waktu yang tidak ditentukan. Secara psikologis seluruh pemikiran manusia, kepribadian dan temperamen ditentukan pengalaman indera. Pikiran dan perasaan bukan penyebab tindakan tapi oleh penyebab masa lalu (Stuart, 2013). Semakin lama kinerja kerja seseorang maka akan semakin terampil dan pengalaman menghadapi masalah dalam pekerjaannya (Siagian, 2010).

#### **D. Gambaran Pelaksanaan Komunikasi Metode Situation, Background, Assessment, dan Background (SBAR) di Ruang Rawat Inap RSUD Ungaran Kabupaten Semarang pada Tahap Background**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan komunikasi SBAR di Ruang Rawat Inap RSUD Ungaran Kabupaten Semarang pada tahap *background*/latar belakang kategori baik yaitu sebanyak 120 orang (100,0%). Pelaksanaan komunikasi SBAR di Ruang Rawat Inap RSUD Ungaran Kabupaten Semarang pada tahap *background*/latar belakang kategori baik ditunjukkan dengan responden menjawab “ya” pada pernyataan menyebutkan diagnosa medis pasien (100,0%), menyebutkan daftar obat-obatan terkini (100,0%), menyebutkan hasil pemeriksaan laboratorium (100,0%) dan menyebutkan vital sign pasien dengan lengkap (100,0%).

Perawat yang dapat melaksanakan komunikasi SBAR pada tahap *background*/latar belakang kategori baik sebagian besar perawat perempuan berusia dewasa awal, meskipun berpendidikan D3 dan mempunyai masa kerja kurang dari 10 tahun. Hasil penelitian menunjukkan responden yang melaksanakan

komunikasi SBAR pada tahap *background*/latar belakang kategori baik sebagian besar mempunyai jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 93 orang (77,5%) lebih banyak dari pada berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 27 orang (22,5%). Usia responden sebagian besar berumur 26-35 tahun yaitu sebanyak 74 orang (61,7%) lebih banyak dari pada yang berumur 36-45 tahun yaitu sebanyak 25 orang (20,8%), yang berumur 18-25 tahun yaitu sebanyak 19 orang (15,8%) serta berumur 46-55 tahun sebanyak 2 orang (1,7%).

Responden sebagian besar berpendidikan D3 yaitu 53 orang (44,2%) lebih banyak daripada yang berpendidikan Ners yaitu sebanyak 47 orang (39,2%) dan berpendidikan S1 yaitu sebanyak 20 orang (16,7%). Berdasarkan lama berkerja sebagian besar responden bekerja 1-10 tahun yaitu sebanyak 87 orang (77,0%) lebih banyak dari pada yang mempunyai masa kerja 11-20 tahun yaitu sebanyak 23 orang (20,4%) dan berusia 21-30 tahun yaitu sebanyak 3 orang (2,7%). Hal tersebut menunjukkan perawat yang melaksanakan komunikasi SBAR pada tahap *background*/latar belakang kategori baik berumur dewasa awal meskipun berpendidikan hanya D3 dan masa kerja kurang dari 10 tahun. Beberapa faktor yang diduga mempengaruhi melaksanakan komunikasi SBAR oleh perawat adalah pendidikan.

Pendidikan menunjukkan tingkat intelegensi yang berhubungan dengan daya pikir seseorang. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang semakin luas pengetahuannya. Pendidikan adalah proses pengembangan diri kepribadian seseorang yang dilaksanakan secara

sadar dan penuh tanggung jawab untuk meningkatkan pengetahuan, ketrampilan dan sikap, serta nilainilai sehingga mampu menyesuaikan diri dengan lingkungannya (Notoatmodjo, 2012).

#### **E. Gambaran Pelaksanaan Komunikasi Metode Situation, Background, Assessment, dan Recommendation (SBAR) di Ruang Rawat Inap RSUD Ungaran Kabupaten Semarang pada Tahap *Assessment***

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan komunikasi SBAR di Ruang Rawat Inap RSUD Ungaran Kabupaten Semarang pada tahap *assessment*/pengkajian kategori kurang yaitu sebanyak 68 orang (56,7%). Pelaksanaan komunikasi SBAR di Ruang Rawat Inap RSUD Ungaran Kabupaten Semarang pada tahap *assessment*/pengkajian kategori kurang ditunjukkan dengan responden menjawab “tidak” pada pernyataan menjelaskan kemungkinan masalah atau risiko tinggi (57,5%).

Perawat yang dapat melaksanakan komunikasi SBAR pada tahap *assessment*/pengkajian kategori kurang sebagian besar perawat perempuan yang berumur 26-35 tahun, berpendidikan D3 dengan masa kerja kurang dari 10 tahun. Hasil penelitian menunjukkan responden yang melaksanakan komunikasi SBAR pada tahap *assessment*/pengkajian kategori kurang sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 46 orang (67,6%) lebih banyak dari pada yang berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 22 orang (32,4%). Berdasarkan umur sebagian besar berumur 26-35 tahun yaitu sebanyak 47 orang (69,1%) lebih banyak dari pada yang berumur 18-25 tahun yaitu sebanyak 11 orang (16,2%), yang

berumur 26-45 tahun yaitu sebanyak 10 orang (14,7%).

Hasil penelitian juga menunjukkan sebagian besar berpendidikan D3 yaitu sebanyak 31 orang (45,6%) lebih banyak dari pada yang berpendidikan Ners yaitu sebanyak 24 orang (35,3%) dan berpendidikan S1 yaitu sebanyak 13 orang (19,1%). Melihat lama bekerja maka sebagian besar mempunyai lama kerja 1-10 tahun yaitu sebanyak 52 orang (76,5%) lebih banyak dari pada yang bekerja 11-20 tahun yaitu sebanyak 15 orang (22,1%) dan yang bekerja 21-30 tahun yaitu sebanyak 1 orang (1,5%). Hal tersebut menunjukkan perawat yang melaksanakan komunikasi SBAR pada tahap *assessment*/pengkajian kategori kurang adalah perawat perempuan yang berusia dewasa dengan pendidikan D3 dan masa kerja kurang dari 10 tahun. Menurut Siagian (2009), beberapa faktor yang diduga mempengaruhi melaksanakan komunikasi SBAR oleh perawat adalah lama bekerja.

Rentang masa kerja perawat pelaksana berkisar antara 3 bulan hingga 10 tahun, sehingga dapat dikatakan berada di *advanced stage*. Tidak ada alasan bahwa karyawan yang lebih lama bekerja/senior akan lebih produktif dari pada yang junior (Riani, 2011). Marrow Mc Elroy (1987) dalam Saleh (2012) membagi tiga tahap perkembangan karir. Tahap pertama (*establishment stage*) yaitu tahap perkembangan, berlangsung hingga masa kerja mencapai 2 tahun. Tahap kedua (*advanced stage*) yaitu masa kerja 2-10 tahun. Tahap ketiga (*maintance stage*) yaitu masa kerja lebih dari sepuluh tahun. masa kerja berada pada tahap *advanced stage*.

## F. Gambaran Pelaksanaan Komunikasi Metode *Situation, Background, Assessment, dan Recommendation* (SBAR) di Ruang Rawat Inap RSUD Ungaran Kabupaten Semarang pada Tahap *Recommendation*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan komunikasi SBAR di Ruang Rawat Inap RSUD Ungaran Kabupaten Semarang pada tahap *recommendation*/rekomendasi kategorikurang yaitu sebanyak 32 orang (26,7%). Pelaksanaan komunikasi SBAR di Ruang Rawat Inap RSUD Ungaran Kabupaten Semarang pada tahap *recommendation*/rekomendasi kategori cukup ditunjukkan dengan responden menjawab “tidak” pada pernyataanmemberikan solusi yang bisa ditawarkan ke dokter (80,8%)

Perawat yang dapat melaksanakan komunikasi SBAR pada tahap *recommendation*/rekomendasi kategori kurang adalah perawat perempuan yang berumur 26-35 tahun, berpendidikan D3 dengan masa kerja kurang dari 10 tahun. Hasil penelitian menunjukkan responden yang dapat melaksanakan komunikasi SBAR pada tahap *recommendation*/rekomendasi kategori kurang sebagian besar perawat perempuan yaitu sebanyak 23 orang (71,9%) lebih banyak dari pada yang berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 9 orang (28,1%). Berdasarkan umur sebagian besar mereka berumur 26-35 tahun yaitu sebanyak 21 orang (65,6%) lebih banyak daripada yang berumur 18-25 tahun yaitu sebanyak 7 orang (21,9%), yang berumur 26-45 tahun yaitu sebanyak 4 orang (12,5%).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan komunikasi SBAR di Ruang Rawat Inap RSUD Ungaran

Kabupaten Semarang pada tahap *recommendation*/rekomendasi kategori baik yaitu sebanyak 88 orang (73,3%). Pelaksanaan komunikasi SBAR di Ruang Rawat Inap RSUD Ungaran Kabupaten Semarang pada tahap *recommendation*/rekomendasi kategori baik ditunjukkan dengan responden menjawab “ya” pada pernyataan melakukan tindakan untuk mengatasi masalah (100,0%).

## PENUTUP

Pelaksanaan komunikasi SBAR di Ruang Rawat Inap RSUD Ungaran Kabupaten Semarang sebagian besar kategori cukup yaitu sebanyak 82 orang (68,3%), pada tahap *situation*/ situasi sebagian besar kategori baik (94,2%), pada tahap *background*/ latar belakang semuanya kategori baik (100,0%), pada tahap *assessment*/ pengkajian sebagian besar kategori cukup (56,7%), pada tahap *recommendation*/rekomendasi sebagian besar kategori baik (73,3%).

Sebaiknya perawat terus mengembangkan ilmu pengetahuan dan keterampilan mengenai bidang manajemen khususnya tentang komunikasi SBAR dalam memberikan pelayanan sehingga praktik keperawatan di rumah sakit terus membaik serta lebih berkualitas. Perawat perlu berlatih secara kontinyu, agar metode SBAR menjadi budaya dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Barnum, 2011. *Nursing Theory : Analysis, Application, Evaluation (4thed.)*. Philadelphia : J.B. Lippincott.
- Cahyono, 2008. *Membangun Budaya Keselamatan Pasien Dalam* *Praktik. Kedokteran*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- Hasibuan, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Kusnanto, 2011. *Pengantar Profesi dan Praktik Keperawatan Professional*. Jakarta : EGC
- Mulyana, D. 2013. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Rosda.
- Notoatmodjo, 2012. *Promosi kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nursalam, 2011. *Proses dan Dokumentasi Keperawatan, Konsep dan Praktek*. Jakarta : Salemba Medika
- Nursalam, 2010. *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Potter & Perry, 2014. *Buku Ajar Fundamental Keperawatan*. Jakarta : Erlangga
- Purwanto, 2014. *Komunikasi untuk Perawat*. Jakarta: EGC
- Robbins, 2016. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Index.
- Ruky, 2012. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Siagian, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi 1*. Jakarta: Bumi Aksara
- Skillbeck & Pane, 2010. *Psikologi Perkembangan*. Yogyakarta. Gadjamada University press.
- Stolte, 2014. *Diagnosa keperawatan sejahtera. Edisi 1*. Jakarta: EGC,.
- Stuart, 2013. *Buku Saku Keperawatan Kesehatan Jiwa*. Jakarta: EGC.
- Suryani, 2012. *Komunikasi Terapeutik Teori & Praktik, Ed 2*, Jakarta : ECG
- Swanberg, 2010. *Introductions Management and Leadership For Nurse Managers 3th Editions*. Canada: Jones and Bartlett Publisher