

HUBUNGAN PENGETAHUAN PERAWAT MENGENAI KOMUNIKASI SBAR DENGAN KEPATUHAN DALAM PELAKSANAAN *HANDOVER* DI RUANG RAWAT INAP

Sabila Qalbi^{(1)✉}, Susi Erianti⁽²⁾, Abdurrahman Hamid⁽³⁾,
Siska Mayang Sari⁽⁴⁾, Eka Wisanti⁽⁵⁾

^{(1),(2),(3),(4),(5)} Program Studi S1 Ilmu Keperawatan/Fakultas Kesehatan, Universitas Hang Tuah Pekanbaru,
Pekanbaru, Indonesia

ARTICLE INFO

Artikel history

Submitted : 24 april 2026

Accepted : 20 juni 2026

Publish : 30 juni 2026

Kata Kunci:

Handover, Kepatuhan,
Pengetahuan, SBAR.

Keywords:

Handover, Compliance,
Knowledge, SBAR

ABSTRAK

Kesalahan komunikasi antar tenaga kesehatan merupakan penyebab utama insiden keselamatan pasien, di mana *handover* yang tidak efektif berkontribusi signifikan terhadap kesalahan medis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara tingkat pengetahuan perawat tentang komunikasi SBAR (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*) dengan kepatuhan pelaksanaan *handover* pasien di ruang rawat inap RSUD Arifin Achmad Pekanbaru. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan desain deskriptif korelasional dan pendekatan cross-sectional. Sampel penelitian terdiri atas 57 perawat pelaksana yang bekerja di ruang rawat inap medikal dan dipilih menggunakan teknik total sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner pengetahuan SBAR serta lembar observasi untuk menilai kepatuhan *handover*. Analisis data univariat dilakukan dengan distribusi frekuensi, sedangkan analisis bivariat menggunakan uji Fisher's Exact Test. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pengetahuan SBAR yang baik (78,9%) dan tingkat kepatuhan *handover* yang patuh (70,2%). Hasil analisis bivariat memperoleh nilai p-value sebesar 0,494 ($p > 0,05$), yang mengindikasikan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pengetahuan perawat mengenai komunikasi SBAR dengan kepatuhan dalam pelaksanaan *handover* pasien. Simpulan penelitian ini menunjukkan bahwa kepatuhan perawat dalam pelaksanaan *handover* tidak hanya ditentukan oleh faktor kognitif internal, melainkan dikendalikan oleh faktor luar seperti beban kerja dan supervisi klinis dari kepala ruangan.

ABSTRACT

Communication errors among healthcare professionals are a major cause of patient safety incidents, where ineffective *handover* significantly contributes to medical errors. This study was conducted to examine the association between nurses' knowledge of SBAR communication and their compliance with patient *handover* practices in the inpatient wards of Arifin Achmad Regional Hospital, Pekanbaru. A quantitative approach with a descriptive correlational and cross-sectional design was employed. The study involved 57 staff nurses working in the medical inpatient wards, all of whom were recruited through a total sampling technique. Data were collected using an SBAR knowledge questionnaire and a *handover* compliance observation checklist. Univariate analysis was performed using frequency distributions, while the relationship between variables was analyzed using Fisher's Exact Test. The findings revealed that most respondents demonstrated good knowledge of SBAR communication (78.9%) and high compliance with *handover* procedures (70.2%). Nevertheless, the bivariate analysis yielded a p-value of 0.494 ($p > 0.05$), indicating no statistically significant relationship between nurses' knowledge of SBAR communication and their compliance in conducting patient *handovers*. These findings suggest that *handover* compliance may be influenced

by factors beyond knowledge alone, such as heavy workload and clinical supervision. Therefore, efforts are needed to improve compliance through strengthening active supervision by nurse managers.

✉ **Corresponding Author:**

Sabila Qalbi

Program Studi S1 Ilmu Keperawatan/Fakultas Kesehatan,

Universitas Hang Tuah Pekanbaru, Pekanbaru, Indonesia

Telp. 082298628081

Email: sabilaqalbi31@gmail.com

PENDAHULUAN

Keselamatan pasien merupakan aspek fundamental yang harus menjadi fokus utama dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia mengenai keselamatan pasien di rumah sakit. Berdasarkan data World Health Organization (WHO), insiden keselamatan pasien akibat kesalahan komunikasi saat serah terima pasien (handover) berkontribusi terhadap sekitar 80% dari seluruh kejadian tidak diinginkan (KTD) yang serius di rumah sakit secara global (WHO, 2020). Kesalahan serah terima ini memicu risiko salah obat, keterlambatan diagnosis, hingga perpanjangan masa rawat inap yang merugikan pasien.

Untuk meminimalkan angka KTD tersebut, penerapan komunikasi yang efektif di antara tenaga kesehatan menjadi Sasaran Keselamatan Pasien (SKP) yang krusial (Sendoh et al., 2023). Salah satu metode komunikasi terstruktur yang direkomendasikan adalah teknik SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation). Melalui teknik SBAR, transfer informasi klinis pasien dari satu shift ke shift berikutnya dapat terdokumentasi dan tersampaikan secara komprehensif, tepat sasaran, dan meminimalkan bias interpretasi (Wijayanti et al., 2023).

Namun, fenomena ketidakpatuhan pelaksanaan operan masih jamak ditemukan. Berdasarkan studi pendahuluan numerik yang dilakukan di ruang rawat inap RSUD Arifin Achmad Pekanbaru, ditemukan bahwa dari 10 observasi awal proses handover shift, sebanyak 40% (4 operan) belum optimal dan tidak memenuhi standar operasional prosedur (SOP) baku. Ketidakesesuaian standar tersebut meliputi aspek: perawat kurang fokus (20% mengobrol atau menggunakan gawai saat operan), data riwayat klinis (Background) tidak dibacakan lengkap sebesar 30%, serta tidak adanya sesi klarifikasi ulang (Readback/Recommendation) yang dilakukan oleh perawat penerima shift sebesar 25%. Kesenjangan antara regulasi keselamatan pasien dan fakta di lapangan ini berpotensi meningkatkan insiden salah interpretasi kondisi kritis pasien.

Meskipun secara teoritis pengetahuan perawat sering diasumsikan sebagai fondasi pembentuk perilaku patuh (Notoatmodjo, 2018), dinamika di lapangan menunjukkan adanya faktor lain yang mendominasi kepatuhan klinis. Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan nyata antara tingkat pengetahuan perawat tentang komunikasi SBAR dengan tingkat kepatuhan pelaksanaan handover di ruang rawat inap RSUD Arifin Achmad Pekanbaru.

METODE

Penelitian Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain deskriptif korelasional melalui pendekatan *cross-sectional*. Pendekatan ini digunakan untuk mengukur variabel independen (pengetahuan perawat mengenai komunikasi SBAR) dan variabel dependen (kepatuhan dalam pelaksanaan *handover*) secara bersamaan pada satu waktu tertentu.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di instalasi ruang rawat inap medikal RSUD Arifin Achmad Pekanbaru, Provinsi Riau yang meliputi empat ruangan utama: Ruang Jasmin, Kenanga 1, Kenanga 2, dan Krisan. Pengumpulan data penelitian ini berlangsung dari bulan November hingga Desember 2025.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat pelaksana yang bertugas aktif di Ruang Jasmin, Kenanga 1, Kenanga 2, dan Krisan dengan jumlah total 57 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode sampling jenuh (*total sampling*), di mana seluruh anggota populasi dijadikan sebagai responden penelitian karena jumlahnya yang kurang dari 100 perawat. Kriteria inklusi meliputi perawat pelaksana yang bersedia menjadi responden dan hadir saat penelitian, sedangkan kriteria eksklusi adalah perawat yang sedang menjalani cuti tahunan atau izin sakit panjang.

Pengumpulan Data

Data primer dikumpulkan langsung oleh peneliti menggunakan dua instrumen utama:

1. Kuesioner Pengetahuan SBAR: Menggunakan kuesioner baku yang diadopsi dari Nursalam (2020), terdiri dari 15 butir pertanyaan pilihan ganda (skor 1 jika benar, 0 jika salah).
2. Lembar Observasi Kepatuhan Handover: Berupa daftar tilik (*checklist*) observasi yang diadopsi dari standar operasional prosedur (SOP) internal RSUD Arifin Achmad Pekanbaru yang mencakup 12 elemen tindakan wajib dalam komponen SBAR.

Penelitian ini telah dinyatakan lolos kaji etik oleh Komisi Etik Penelitian Kesehatan Universitas Hang Tuah Pekanbaru dengan Nomor Surat Persetujuan Etik: 013/KEPK/UHTP/XII/2025. Seluruh responden telah menandatangani lembar persetujuan (*informed consent*) sebelum data diambil.

Analisis Data

Data dianalisis secara terkomputerisasi melalui dua tahap:

1. Analisis Univariat: Menggunakan distribusi frekuensi dan persentase untuk mendeskripsikan karakteristik demografi (usia, jenis kelamin, pendidikan, masa kerja, status pelatihan SBAR), tingkat pengetahuan, dan tingkat kepatuhan perawat.
2. Analisis Bivariat: Menggunakan uji statistik non-parametrik Fisher's Exact Test pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$), mengingat terdapat sel tabel kontingensi dengan nilai harapan (*expected count*) kurang dari 5.

HASIL

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Pengetahuan Perawat mengenai Komunikasi SBAR dengan Kepatuhan dalam Pelaksanaan *Handover* Pasien di Ruang Rawat Inap yang dilakukan dari bulan November hingga Desember 2025. Responden dalam penelitian ini adalah perawat pelaksana di Instalasi Rawat Inap *Medical* RSUD Arifin Achmad Pekanbaru Provinsi Riau tepatnya pada ruangan Jasmin, Kenanga 1, Kenanga 2 dan Krisan.

Tabel 1. Karakteristik Responden berdasarkan Usia Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap Medical RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau (n = 57)

	N	Range	Min-max	Median	Std. Deviasi
Usia	57	38	28-55	39,00	6,764

Tabel 2. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin, Pendidikan Terakhir, Lama Bekerja, Pelatihan SBAR (n = 57)

No	Karakteristik Responden	f	(%)
1.	Jenis kelamin		
	Laki-laki	3	5,3
	Perempuan	54	94,7
	Total	57	100
2.	Pendidikan terakhir		
	D3	30	52,6
	S1	2	3,5
	Ners	25	43,9
	Total	57	100
3.	Lama bekerja		
	<5	7	12,3
	5-10	17	29,8
	>10	33	57,9
	Total	57	100
4.	Pelatihan SBAR		
	Pernah	50	87,7
	Tidak Pernah	7	12,3
	Total	57	100

Tabel 2 menunjukkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 54 orang (94,7%). Sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir Diploma III (52,6%) dan Ners (43,9%). Ditinjau dari lama bekerja, mayoritas responden terbanyak memiliki masa kerja lebih dari 10 tahun (57,9%). Selain itu, sebagian besar responden telah mengikuti pelatihan SBAR, yaitu sebanyak 87,7%.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Variabel Pengetahuan Perawat mengenai Komunikasi SBAR dan Variabel Kepatuhan Perawat dalam Pelaksanaan *Handover* Pasien

No	Kategori	f	(%)
Variabel Independen			
1	Kurang	1	1,8
2	Cukup	11	19,3
3	Baik	45	78,9
	Total	57	100
Variabel Dependen			
1	Patuh	17	29,8
2	Tidak Patuh	40	70,2
	Total	57	100

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa dari 57 responden, sebagian besar memiliki tingkat pengetahuan komunikasi SBAR dalam kategori baik, yaitu sebanyak 45 orang (78,9%). Selanjutnya, responden dengan tingkat pengetahuan cukup berjumlah 11 orang (19,3%), sedangkan responden dengan tingkat pengetahuan kurang hanya 1 orang (1,8%). Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas perawat telah memiliki pengetahuan komunikasi SBAR yang baik dalam pelaksanaan *handover* di ruang rawat inap *medical*.

Selain itu, berdasarkan distribusi kepatuhan perawat dalam pelaksanaan *handover*, diperoleh hasil bahwa sebagian besar perawat patuh dalam pelaksanaan *handover*, yaitu sebanyak 40 orang (70,2%). Sementara itu, perawat yang tidak patuh dalam pelaksanaan *handover* berjumlah 17 orang (29,8%). Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas perawat telah menunjukkan tingkat kepatuhan yang baik dalam pelaksanaan *handover* di ruang rawat inap *medical*.

Tabel 4. Hubungan Pengetahuan Perawat mengenai Komunikasi SBAR dengan Kepatuhan Perawat dalam Pelaksanaan Handover Pasien

Pengetahuan SBAR	Kepatuhan Handover: Patuh		Kepatuhan Handover: Tidak Patuh		Total Responden		p-value
	f	(%)	f	(%)	f	(%)	
Baik	32	71,1	13	28,9	45	100	0,494
Cukup	7	63,6	4	36,4	11	100	
Kurang	1	100	0	0,0	1	100	
Total	40	70,2	17	29,8	57	100	

Hasil silang pada Tabel 4 memperlihatkan dari 45 perawat yang berpengetahuan baik, terdapat 32 orang (71,1%) yang patuh melakukan *handover*. Secara statistik menggunakan uji *Fisher's Exact Test*, diperoleh nilai $p = 0,494$. Karena nilai $p > 0,05$, maka disimpulkan tidak terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara tingkat pengetahuan perawat tentang SBAR dengan kepatuhan dalam pelaksanaan *handover* pasien di ruang rawat inap RSUD Arifin Achmad Pekanbaru.

PEMBAHASAN

1. Pengetahuan Perawat tentang Komunikasi SBAR

Pengetahuan Berdasarkan hasil analisis deskriptif, sebanyak 45 responden (78,9%) memiliki tingkat pengetahuan komunikasi SBAR dalam kategori baik. Dominasi tingginya wawasan perawat ini sangat selaras dengan karakteristik demografi responden pada Tabel 2, di mana mayoritas perawat (87,7%) telah mengikuti pelatihan SBAR secara terstruktur dan lebih dari setengahnya (57,9%) telah bekerja di atas 10 tahun. Lamanya masa kerja klinis memperkuat pengulangan memori kognitif perawat terhadap tata cara pelaporan klinis pasien (Rahman & Sari, 2023). Hal ini mendukung teori kognitif yang menyatakan bahwa paparan pelatihan formal berdampak linier terhadap penguatan pemahaman konseptual perawat mengenai komponen Situation, Background, Assessment, dan Recommendation saat mentransfer tanggung jawab asuhan (WHO, 2020).

2. Kepatuhan Perawat dalam Pelaksanaan Handover Pasien

Data empiris menunjukkan tingkat kepatuhan handover berkategori patuh sebesar 70,2% (40 orang). Angka kepatuhan yang tinggi ini mencerminkan keberhasilan fungsi sosialisasi regulasi keselamatan pasien di internal RSUD Arifin Achmad Pekanbaru. Kepatuhan perawat dalam menjalankan operan dipengaruhi oleh ketersediaan SOP tertulis yang terakses mudah di konter perawat (nurse station) serta adanya kewajiban dokumentasi tanda tangan serah terima shift (Nursalam, 2020). Kendati demikian, masih tersisa 29,8% (17 orang) perawat yang tidak patuh dalam melakukan operan harian, yang disebabkan oleh tingginya rasio beban kerja pasien, keterbatasan waktu perpindahan shift yang sempit, serta minimnya proses monitoring harian secara berjenjang oleh kepala ruangan.

3. Hubungan Pengetahuan Perawat tentang Komunikasi SBAR dengan Kepatuhan dalam Pelaksanaan Handover Pasien

Hasil analisis bivariat menggunakan *Fisher's Exact Test* memperoleh nilai *p-value* sebesar 0,494 ($p > 0,05$), yang berarti hipotesis nol diterima. Penemuan ini membuktikan secara nyata bahwa tinggi rendahnya pengetahuan perawat mengenai komunikasi SBAR tidak memiliki korelasi langsung dan bermakna terhadap kepatuhan pelaksanaan handover di lapangan. Hasil penelitian ini berbeda dengan teori perilaku klasik Notoatmodjo (2018) yang menempatkan pengetahuan sebagai determinan utama pembentukan tindakan praktis. Data bivariat membuktikan fenomena kontradiktif: dari 45 perawat yang memiliki pengetahuan

baik, ternyata masih ada 13 perawat (28,9%) yang masuk kategori tidak patuh saat diobservasi secara langsung. Sebaliknya, 1 orang perawat yang berpengetahuan kurang justru menunjukkan tindakan yang patuh (100%).

Ada beberapa faktor kondisional yang melatarbelakangi tidak ditemukannya hubungan bermakna dalam penelitian ini:

1. Faktor Supervisi Klinis: Pengetahuan yang baik tidak otomatis mewujudkan menjadi kepatuhan jika fungsi pengawasan harian oleh manajer asuhan keperawatan atau kepala ruangan melemah. Perawat cenderung mengabaikan item-item baku dalam SBAR demi efisiensi waktu karena tidak adanya audit kepatuhan *handover* harian yang ketat (Simon et al., 2025).
2. Budaya Kerja dan Pengaruh Senioritas: Lingkungan kerja keperawatan sangat dipengaruhi oleh kebiasaan kolektif. Ketika budaya operan lisan tradisional (singkat dan tidak terstruktur) masih ditoleransi oleh sesama rekan kerja, perawat baru yang berpengetahuan baik akan berasimilasi mengikuti kebiasaan tersebut agar cepat menyelesaikan tugas shift (Naza et al., 2024).
3. Beban Kerja Tinggi (*Overload Work*): Dengan jumlah pasien yang tinggi dan kondisi klinis yang tidak stabil di ruang medikal, perawat sering kali terjebak dalam rutinitas tindakan teknis (seperti pemberian obat dan tindakan kegawatdaruratan) sehingga saat momen serah terima shift, mereka memotong komunikasi SBAR menjadi seadanya untuk mengejar efisiensi waktu pulang.
4. Keterbatasan Variasi Data (*Homogenitas Data*): Nilai p-value yang tidak signifikan ini juga dipengaruhi secara teknis oleh sebaran data responden yang terlalu homogen (timpang). Sebanyak 78,9% data menumpuk pada kategori pengetahuan baik, dan hanya 1 responden yang berada di kategori kurang, sehingga variasi sebaran data kurang berimbang untuk menghasilkan kekuatan asosiasi statistik yang kuat (*low statistical power*).

Oleh karena itu, intervensi rumah sakit tidak boleh lagi bertumpu pada pengulangan edukasi atau seminar kognitif semata, melainkan harus bergeser pada penguatan pengawasan klinis harian secara aktif dan penegakan sanksi/penghargaan berbasis kinerja riil (Nursalam, 2020).

SIMPULAN

Sebagian besar perawat pelaksana di ruang rawat inap medikal RSUD Arifin Achmad Pekanbaru memiliki pengetahuan komunikasi SBAR yang baik (78,9%) dan menunjukkan kepatuhan pelaksanaan *handover* pasien yang tinggi (70,2%). Hasil uji statistik menyimpulkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pengetahuan perawat mengenai komunikasi SBAR dengan kepatuhan pelaksanaan *handover* ($p = 0,494$). Kepatuhan klinis perawat dipicu oleh faktor kondisional sistemik di luar pengetahuan individu, seperti supervisi aktif dari kepala ruangan dan penyesuaian beban kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Pedoman keselamatan pasien di rumah sakit*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Naza, A., Yuswardi, A. P., Mayasari, P., & Maurissa, A. (2024). Pelaksanaan Komunikasi SBAR saat *Handover* di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 6(4), 1333–1336. <https://doi.org/10.37287/jppp.v6i4.3009>
- Notoatmodjo, S. (2018). *Promosi kesehatan dan perilaku kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2020). *Manajemen keperawatan: Aplikasi dalam praktik keperawatan profesional* (Edisi 5). Jakarta: Salemba Medika.

- Rahman, A., & Sari, N. (2023). Hubungan pengetahuan perawat dengan penerapan komunikasi SBAR dalam handover pasien. *Jurnal Keperawatan*, 15(2), 45–52.
- Sendoh, G., Handayani, R., & Simon, M. I. (2023). Pengaruh budaya keselamatan pasien terhadap kepatuhan komunikasi efektif perawat pelaksana. *Jurnal Kepemimpinan Keperawatan*, 6(1), 12–20.
- Simon, M. I., Laya, A. A., & Wahyuni, S. (2025). Komunikasi Efektif SBAR dengan Kualitas Pelaksanaan Timbang Terima Diruangan Rawat Inap. *Jurnal Siti Rufaidah*, 3(2), 21–29. <https://doi.org/10.57214/jasira.v3i2.180>
- Sujarweni, V. W. (2022). *Metodologi Penelitian Keperawatan*. PT. Pustaka Baru.
- Wijayanti, K., Handayani, T., & Purnomo, L. (2023). Hubungan Penggunaan Komunikasi Efektif SBAR Terhadap Kualitas Pelaksanaan Handover. *Journal Innovation In Education*, 1(4), 106–117. <https://doi.org/10.59841/inoved.v1i4.622>
- World Health Organization. (2020). *Patient safety: Communication during patient handovers*. Geneva: WHO.