



**PENGARUH PERAN KEPALA RUANGAN TERHADAP KEMAMPUAN KOMUNIKASI  
EFEKTIF SBAR PERAWAT DALAM *HANDOVER* DI RUANGAN INTERNA  
RSUD PROV. DR. H ALOEI SABOE**

Sukma Ayu Saud<sup>1\*</sup>, Sabirin B. Syukur<sup>1</sup>, Rini Asnawati<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Keperawatan, Universitas Muhammadiyah Gorontalo

\*Email : [sukmaayusaud19@gmail.com](mailto:sukmaayusaud19@gmail.com)

**Keywords:**

*Handover; Effective  
Communication;  
SBAR  
Communication; Role  
of the Ward Head*

**ABSTRACT**

*One form of nursing service that determines the quality of the hospital is by conducting handovers using effective communication, namely SBAR communication, where in the implementation of SBAR the head of the room plays an important role in the success of its implementation. This study aims to analyze the Influence of the Role of the Head of the Room on the Effective Communication Ability of SBAR Nurses in Handovers in the Internal Room of Prof. Dr. H. Aloei Saboe Regional Hospital. The quantitative method with the research design used in the study is quantitative with correlational analytic with a cross-sectional design. This is a cross-sectional study, where the sample was selected through the total sampling method, with a sample of 35 nurse respondents in the Internal Room, then the sample in this study was all nurses in the Internal Room of Prof. Dr. H. Aloei Saboe Regional Hospital, Gorontalo City. Data analysis used the chi-square test ( $\chi^2$ ) with significance ( $<0.05$ ). The results showed that there was an Influence of the Role of the Head of the Room on the Effective Communication Ability of SBAR Nurses in Handovers in the Internal Room of Prof. Dr. H. Aloei Saboe Regional Hospital with  $p$ . The value of 0.003 ( $\leq 0.05$ ) suggests that the ward head needs to periodically evaluate the nurses' effective SBAR communication skills to improve the quality of nursing services in the Internal Medicine Unit.*

**PENDAHULUAN**

Handover adalah komunikasi oral mengenai pasien yang dilakukan oleh perawat pada pergantian shift jaga (Kamil, 2018). Handover mempunyai peran sebanyak 80% dari masalah penyebab medical error, handover yang tidak efektif dapat mengakibatkan banyak permasalahan yang berhubungan dengan pasien. Masalah tersebut menjadi perhatian penting dan dapat dimonitor melalui kegiatan

handover. Informasi yang ditransfer terkait dengan keadaan klinis pasien, kebutuhan, keadaan personal, sosial yang bertujuan untuk menyampaikan informasi serta memastikan efektifitas dan keamanan dalam perawatan pasien (Amir & Kolomboy, 2016).

Handover dilakukan oleh perawat dengan sebaik mungkin agar informasi tentang pasien dapat tersampaikan dengan baik pula. Handover yang efektif memberikan informasi yang tepat,

jasas, lengkap dapat menurunkan kesalahan dan meningkatkan keselamatan pasien (patient safety). Salah satu bentuk pelayanan perawat yang menentukan kualitas rumah sakit yaitu dengan melakukan handover menggunakan komunikasi yang efektif. Dalam penelitian bahwa komunikasi yang efektif yang digunakan adalah komunikasi efektif SBAR. Penerapan metode komunikasi efektif SBAR dapat membantu dalam proses komunikasi yang baik antar individu maupun tim. Penerapan metode komunikasi efektif SBAR dapat membantu dalam proses komunikasi yang baik antar individu maupun tim (Susanti & Dkk, 2019).

Penerapan SBAR yang diharapkan adalah komunikasi yang terstruktur, efisien, dan efektif, yang menghasilkan peningkatan keselamatan pasien, peningkatan pemahaman informasi antar tenaga kesehatan, serta kemampuan untuk menyampaikan rekomendasi tindakan secara jelas. Hal ini didukung oleh penggunaan SBAR saat handover, perpindahan pasien, atau pelaporan kondisi pasien kepada dokter dalam meningkatkan pelayanan asuhan keperawatan profesional (Lestari et al., 2025).

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan komunikasi efektif SBAR terbagi menjadi faktor individu (pendidikan, usia, masa kerja, pengalaman, motivasi, pengetahuan, kepuasan kerja), faktor psikologis (sikap), dan faktor organisasi (kepemimpinan, imbalan, sistem sosial, budaya, ketersediaan lembar konfirmasi). Selain itu, faktor-faktor eksterna yang juga berperan adalah ketersediaan alat dan obat, sarana prasarana, serta dukungan dari rekan kerja dan peran kepala ruangan atau leadership kepala ruangan (Elvi zuhriyatul wachidah et al., 2022).

Saat proses handover dibutuhkan peran penting oleh kepala ruangan, dimana peran kepala ruang sebagai seorang pimpinan berkorelasi dengan banyak hal yang erat kaitannya dengan fungsi manajemen mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan. Hal ini perlu ditanamkan kepada manajer agar diciptakan suatu keterbukaan dan memberikan kesempatan kepada staf untuk melaksanakan tugas dengan sebaikbaiknya. Staf dapat melaksanakan tugas dengan baik apabila menerima tugas dengan jelas dan terorganisirnya masalah yang akan diatasi. Hal ini dapat dilakukan pada saat timbangan terima perawat (Maryani & Dkk, 2017).

Peran dan fungsi kepala ruangan yang kompeten dapat mendukung handover yang berkualitas. Kepala ruangan diharapkan dapat mengoptimalkan kembali fungsi Peran Kepala Ruangan dan manajemen kepala ruang dalam komunikasi efektif saat handover. Kondisi tersebut mengharuskan kepala ruangan sebagai manajer yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan manajerial diruangan melalui bimbingan dan pengarahan. Hal ini merupakan suatu langkah untuk memperbaiki mutu pelayanan dalam memberikan asuhan keperawatan (Lestari et al., 2025).

Pentingan peran kepala ruangan dalam keberhasilan pelaksanaan SBAR berkaitan kepemimpinan dimana memberikan contoh, dukungan, dan umpan balik positif, unsur motivasi (memberikan motivasi kepada perawat), serta ketersediaan pelatihan (memastikan perawat terlatih SBAR), pemantauan dan evaluasi (memantau dan mengevaluasi penerapan SBAR), serta penyediaan sumber daya (memastikan ketersediaan alat dan fasilitas) (Susanti & Dkk, 2019).

Berdasarkan hasil penelitian tentang hubungan peran kepala ruangan dengan komunikasi efektif SBAR dalam handover di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Gambiran Kota Kediri Jawa Timur. Hasil berdasarkan hasil uji spearman rank didapatkan hasil nilai  $\rho$  value = 0,000 < 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang artinya ada hubungan antara peran kepala ruangan dengan komunikasi efektif SBAR dalam handover Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Gambiran Kota Kediri Jawa Timur

Ayat ini memerintahkan agar kaum Muslimin taat dan patuh pada pemimpin atau orang yang memegang kekuasaan di antara mereka agar tercipta kemaslahatan umum. Apabila mereka telah sepakat dalam suatu hal, maka kaum Muslimin berkewajiban melaksanakannya dengan syarat bahwa keputusan mereka tidak bertentangan dengan Kitab Al-Qur'an dan hadits.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti saat melakukan pengambilan data awal di ruangan interna RSUD. Dr. Aloei Saboe, didapatkan terdapat sejumlah 35 orang perawat, dengan kualifikasi pendidikan D3 sejumlah 18 orang dan Ners sejumlah 17 orang, dengan rata – rata lama bekerja < 5 tahun sejumlah 17 orang dan > 5 tahun 18 orang.

Keseluruhan perawat belum pernah mengikuti pelatihan tangan komunikasi efektif SBAR yang dilaksanakan oleh rumah sakit maupun instansi lainnya.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan kepala ruangan mengatakan bahwa kepala ruangan menggunakan manajemen tim dalam pemberian pelayanan asuhan keperawatan, dimana terdapat kepala ruangan (Karu), ketua tim (Katim), dan anggota tim (perawat pelaksana), serta pelaksanaan supervisi SBAR secara berkala yaitu 1 bulan sekali untuk membantu menjaga kualitas dan kesinambungan pelayanan, serta memastikan bahwa semua anggota tim memahami dan dapat mengaplikasikan metode SBAR dengan baik.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti, bahwa pelaksanaan timbangan terima dilaksanakan setiap pergantian shift, saat pelaksanaan timbangan terima perawat menggunakan komunikasi efektif SBAR. Tetapi dalam pelaksanaannya belum sepenuhnya maksimal, dimana perawat hanya melakukan pelaporan hanya pada aspek tertentu, dimana pada aspek situation pada komunikasi efektif SBAR saat pelaksanaan timbangan terima perawat diperoleh bahwa saat shift pagi ke sore pada aspek situasi ini perawat hanya melakukan sebagian aspek, dimana perawat hanya menyebutkan nama pasien, tanggal lahir, tanggal masuk, hari rawat, diagnosa pasien dan dokter penanggung jawab. Perawat tidak menyebutkan terkait umur pasien. Pada shift malam ke pagi perawat tidak menyebutkan terkait tanggal lahir pasien. Peneliti dapat melihat berdasarkan hasil observasi awal tersebut bahwa komunikasi efektif SBAR dalam aspek situasi saat timbangan terima belum dilakukan dengan maksimal.

Aspek background atau latar belakang pada saat pelaksanaan timbangan terima pada perawat menunjukkan bahwa perawat hanya melakukan pelaporan hanya pada aspek tertentu. perawat hanya menyebutkan keluhan sebelumnya, intervensi yang telah dilakukan dan perubahan tanda – tanda vital tetapi perawat tidak menyebutkan cairan infus yang digunakan pasien. Hasil observasi awal tersebut menunjukkan komunikasi efektif SBAR aspek background belum dilakukan secara efektif oleh perawat karena hanya sebagian aspek yang dilakukan.

Aspek assessment saat pelaksanaan timbangan terima pada perawat berdasarkan

observasi awal perawat hanya melakukan pelaporan hanya pada aspek tertentu, perawat tidak menyebutkan terkait skala nyeri pasien membaik atau memburuk. Hal ini menggambarkan bahwa komunikasi efektif SBAR dalam aspek assessment hanya sebagian yang dilakukan.

Aspek recommendation saat pelaksanaan timbangan terima pada perawat diperoleh perawat hanya menyampaikan aspek tertentu. Pada shift pagi ke sore perawat menyampaikan edukasi pasien atau keluarga, pada shift malam ke pagi perawat tidak menyampaikan edukasi pasien atau keluarga. Hal ini menggambarkan bahwa komunikasi efektif SBAR dalam aspek recommendation belum dilakukan dengan maksimal.

Penelitian sejalan yang dilakukan oleh (Norman Alfiat Talibo et al., 2022) mengemukakan ada hubungan antara peran dan fungsi kepala ruangan dengan kualitas handover pasien di RS TK.II Robert Wolter Mongisidi. Hasil penelitian Wahyudi et al., (2022) juga mengemukakan bahwa terdapat hubungan Peran Kepala Ruangan kepala ruangan, fungsi pengarahan dan kegiatan supervisi dengan timbangan terima di ruangan pelayanan keperawatan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh Peran Kepala Ruangan Terhadap Kemampuan Komunikasi efektif SBAR Perawat Dalam Handover di Ruang Internal RSUD Prof. Dr. H. Aloi Saboe”.

## **METODE**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif yang bersifat analitik. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang didasarkan pada pengumpulan dan analisis data berbentuk angka (numerik) untuk menjelaskan, memprediksi, dan mengontrol fenomena yang diminati. Penelitian kuantitatif menekankan analisisnya pada data-data numerikal yang diolah dengan metode statistik, dengan metode kuantitatif akan diperoleh signifikansi hubungan antar variabel. Penelitian ini menggunakan pendekatan cross sectional. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Peran Kepala Ruangan Terhadap Kemampuan Komunikasi Situation, Background, Assesment,

Recommendation (SBAR) Perawat Dalam Handover Di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe.

**Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini berlokasi di ruangan interna RSUD. Dr. Aloei Saboe. Penelitian dilaksanakan pada tahun 2025.

**Populasi dan Sampel.**

Populasi adalah keseluruhan objek yang akan diteliti (Istania, 2021). Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh perawat yang berada di ruangan interna RSUD. Dr. Aloei Saboe, didapatkan terdapat sejumlah 35 orang perawat. Teknik pengambilan sampel menggunakan *total sampling* sehingga Sampel dalam penelitian ini adalah keseluruhan perawat di ruangan IGD RSUD M.M Dunda Limboto sejumlah 35 orang.

**Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner untuk menilai peran kepala ruangan dengan penilaian Indikator peran kepala ruangan meliputi Inisiatif, Pengambilan keputusan, Komunikasi, Motivasi, dan pengembangan, kemudian akumulasi skor kuesioner berdasarkan peran Baik skor >50 %, dan peran kurang jika skor ≤50 %. Selanjutnya pada kuesioner kemampuan komunikasi efektif SBAR perawat dinilai dengan Indikator komunikasi efektif SBAR meliputi situation, background, assesment, dan *recommendation*.

**Pengolahan dan Analisis Data**

Pengumpulan data pada penelitian ini diuji menggunakan dua analisis data yaitu analisis univariat untuk mengolah data yang menghasilkan distribusi frekuensi dan persentase peran kepala ruangan serta komunikasi efektif SBAR perawat dan analisa bivariat menggunakan *cross tabs* uji *chi square* (x2) dengan menggunakan SPSS Versi 25.0.

**HASIL**

**Karakteristik Responden**

**Tabel 1. Distribusi responden perawat berdasarkan karakteristik**

No	Karakteristik Responden	Klasifikasi	Frekuensi (n)	Presentase (%)
1.	Usia	<25 Tahun	9	25.7
		26 – 35 Tahun	20	57.1
		36 – 45 Tahun	4	11.4
		46 – 55 Tahun	2	5.7
2.	Jenis Kelamin	Laki – Laki	5	14.3
		Perempuan	30	85.7
3	Pendidikan Terakhir	DIII Keperawatan	15	42.9
		DIV Keperawatan	1	2.9
		NERS	19	54.3
3	Lama Kerja	< 5 Tahun	15	42.9
		>5 Tahun	20	57.1
<b>Total</b>			<b>35</b>	<b>100.0</b>

(Sumber : Data Primer, 2025)

Berdasarkan tabel 1 diatas, menunjukkan bahwa mayoritas perawat berusia rentan 26 – 35 tahun sejumlah 20 orang (57.1%), dengan rata – rata berjenis kelamin perempuan sejumlah 30 orang (85.7%), mayoritas status pendidikan NERS sejumlah 19

orang (54.3%), dan mayoritas memiliki lama kerja >5 tahun sejumlah 20 orang (57.1%).Tabel 2. Gambaran Insiden Infeksi Pneumonia sebelum diberikan *Bundle VAP* di Ruang ICU RSUD Dr. M.M Dunda Limboto.

**Tabel 2. Gambaran Peran Kepala Ruangan di Ruang Interna di RSUD Prof Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo**

No	Peran Kepala Ruangan	Frekuensi (n)	Presentase (%)
1	Baik	25	71.4
2	Kurang	5	28.6
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100%</b>

(Sumber : Data Primer, 2025)

Berdasarkan tabel 2 diatas menunjukkan bahwa mayoritas perawat menganggap peran kepala ruangan baik sejumlah 25 orang

(71.4%), dan paling rendah adalah peran kepala ruangan kurang sejumlah 5 orang (28.6%).

**Tabel 3. Gambaran Komunikasi Efektif SBAR Perawat di Ruang Interna RSUD Prof Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo.**

.No	Komunikasi Efektif SBAR Perawat	Frekuensi (n)	Presentase (%)
1	Komunikasi Efektif	25	71.4
2	Komunikasi Kurang Efektif	10	28.6
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100%</b>

(Sumber : Data Primer, 2025)

Berdasarkan tabel 3 diatas menunjukkan bahwa mayoritas perawat memiliki komunikasi efektif SBAR perawat

sejumlah 25 orang (71.4%), dan yang paling rendah adalah perawat dengan komunikasi kurang efektif sejumlah 10 orang (28.6%).

**Tabel 4. Pengaruh Peran Kepala Ruangan Terhadap Kemampuan Komunikasi *Situation, Background, Assesment, Recommendation* (SBAR) Perawat Dalam Handover Di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe.**

Peran Kepala Ruangan	Komunikasi efektif				Total		p.value(x <sup>2</sup> )
	Efektif		Kurang Efektif		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	22	14.3	3	28.6	25	42.9	0.003
Kurang	3	8.6	7	20.0	10	28.6	
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>71.4</b>	<b>10</b>	<b>28.6</b>	<b>35</b>	<b>100.0</b>	

(Sumber : Data Primer, 2025)

Berdasarkan tabel 4 diatas menunjukkan bahwa mayoritas perawat yang menganggap peran kepala ruangan baik memiliki komunikasi SBAR efektif sejumlah 22 orang (14.3%), dan yang paling rendah adalah perawat yang menganggap peran kepala ruangan baik namun memiliki komunikasi SBAR kurang efektif sejumlah 3 orang (28.6%).

Pada kelompok perawat yang menganggap peran kepala ruangan kurang rata – rata memiliki komunikasi SBAR kurang efektif sejumlah 7 orang (20%), namun terdapat perawat yang menganggap peran kepala ruangan kurang memiliki komunikasi SBAR baik sejumlah 3 orang (8.6%).

Berdasarkan hasil analisa statistik menggunakan uji *chi square* (x<sup>2</sup>) didapatkan nilai *p-value* adalah 0.003 (≤0.05), yang berarti

bahwa terdapat Pengaruh Peran Kepala Ruangan Terhadap Kemampuan Komunikasi *Situation, Background, Assesment, Recommendation* (SBAR) Perawat Dalam *Handover* di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe.

## PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

#### Usia

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, mayoritas perawat berusia rentan 26 – 35 tahun sejumlah 20 orang (57.1%). Menurut (Dandi, 2022) bahwa usia berpengaruh signifikan terhadap kemampuan perawat dalam komunikasi SBAR, di mana perawat yang lebih matang secara usia dan pengalaman cenderung lebih mampu menerapkan SBAR secara efektif dibanding perawat baru, karena usia

memengaruhi pengetahuan dan pengalaman yang dibutuhkan untuk menjalankan metode terstruktur ini, namun pendidikan dan faktor lain seperti lingkungan kerja juga berperan penting dalam keberhasilan komunikasi SBAR.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Saragih, 2023) bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara usia dengan kemampuan komunikasi SBAR pada perawat dengan  $p$ . value  $(0.006) < \alpha (0,05)$ .

Berdasarkan uraian diatas, peneliti berasumsi bahwa perawat yang lebih tua seringkali memiliki pengalaman kerja yang lebih lama, yang mengasah kemampuan mereka dalam menilai situasi pasien dan memberikan rekomendasi yang tepat, menjadikan mereka lebih mahir menggunakan SBAR.

#### Jenis Kelamin

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sejumlah 30 orang (85.7%). Menurut (Mellyanti, 2024) yang menyatakan bahwa tidak terdapat keterkaitan antara jenis kelamin dan metode komunikasi SBAR tidak dijelaskan secara langsung dalam SBAR itu sendiri, karena SBAR adalah metode komunikasi terstruktur yang netral gender yang dirancang untuk meningkatkan keselamatan pasien dan kejelasan komunikasi terlepas dari siapa yang menggunakannya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yunita, 2021) menunjukkan bahwa perawat perempuan lebih cenderung memiliki komunikasi SBAR yang efektif dibandingkan perawat laki-laki, hal ini berbeda dalam hal gaya komunikasi yang diterapkan perempuan dianggap lebih jelas dan efektif dibanding laki – laki. Dalam studi tersebut, 65% perawat perempuan berada dalam kategori komunikasi efektif, sedangkan perawat laki-laki yang masuk kategori efektif hanya 31%, dengan relevansi signifikansi  $p$ . value  $0.000 < 0.05$ .

Berdasarkan uraian diatas, peneliti berasumsi bahwa tidak terdapat keterkaitan antara jenis kelamin dengan pelaksanaan komunikasi efektif SBAR oleh perawat di ruangan interna.

#### Pendidikan Terakhir

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas perawat dengan pendidikan NERS sejumlah 19 orang (54.3%). Menurut (Nima, 2021) bahwa pendidikan yang

lebih tinggi atau pelatihan intensif meningkatkan pengetahuan dan kemampuan perawat/tenaga kesehatan untuk menerapkan SBAR secara efektif, menghasilkan komunikasi yang lebih jelas, mengurangi kesalahan, dan meningkatkan kualitas perawatan pasien, meskipun faktor lain seperti pengalaman dan sikap juga berperan penting. Pendidikan formal dan pelatihan SBAR membangun pemahaman tentang struktur SBAR, yang krusial untuk transfer informasi yang akurat saat timbang terima pasien, seperti yang ditunjukkan oleh penelitian yang menemukan korelasi kuat antara pengetahuan perawat dan kemampuan SBAR.

Penelitian yang dilakukan oleh (Putri, 2024) bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pendidikan perawat dengan pelaksanaan komunikasi efektif SBAR yang dilakukan oleh perawat di RSUD Labuang Baji Kota Makassar dengan nilai  $p$ .value  $0.001 < 0.05$ .

Berdasarkan uraian diatas, peneliti berasumsi bahwa tingkat pendidikan perawat sangat berpengaruh dengan pelaksanaan komunikasi SBAR yang dilakukan perawat di ruang interna dimana jika tingkat pendidikan seseorang semakin tinggi maka pengetahuan yang dimiliki juga semakin tinggi dan pengetahuan yang baik dapat meminimalisir tingkat kesalahan sehingga dengan demikian perawat ruang rawat inap interna ini mampu melakukan tugasnya dengan optimal salah satunya yaitu berkomunikasi dengan baik.

#### Lama Kerja

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas memiliki lama kerja  $>5$  tahun sejumlah 20 orang (57.1%). Menurut (Nadila, 2025) Pengalaman yang bertambah seiring masa kerja memungkinkan individu untuk lebih mahir dalam mengorganisir dan menyampaikan informasi pasien secara terstruktur, tepat waktu, akurat, dan lengkap, yang merupakan tujuan utama SBAR. Perawat dengan pengalaman lebih dari 5 tahun (senior) lebih sering menghadapi kasus kompleks dan perubahan kondisi pasien, memperkuat kemampuan mereka mengenali "Situation" yang membutuhkan komunikasi SBAR segera

Penelitian yang dilakukan oleh (Idealistiana, 2025), menunjukkan bahwa bahwa perawat yang berkomunikasi secara terdapat hubungan yang bermakna (significant) antara lama kerja dengan

penerapan metode SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation) dalam komunikasi antar perawat di RS Taman Harapan Baru Bekasi.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti berasumsi bahwa perawat atau tenaga kesehatan dengan masa kerja yang lebih lama lebih mampu dan terampil dalam menjalankan pola komunikasi SBAR karena telah menghadapi lebih banyak situasi klinis yang beragam.

### **Gambaran Peran Kepala Ruangan di Ruang Internal di RSUD Prof Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo.**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas perawat menganggap peran kepala ruangan baik sejumlah 25 orang (71.4%), berdasarkan temuan peneliti hal ini dikaitkan dengan perawat yang menganggap kepala ruangan telah memberikan inisiatif yang baik seperti memperkenalkan teknologi kesehatan yang baru dari aspek pengembangan teknologi dimana kepala ruangan selalu memperkenalkan dan mengajarkanteknologi baru yang mendukung dan mengefisiensikan tingkat pelayanan asuhan keperawatan, memberikan apresiasi positif, memberikan kesempatan bagi perawat untuk mengembangkan kemampuan dari aspek motivasi kepada anggotanya, kepala ruangan juga berperan sebagai pengambil keputusan yang bijak dalam ruangan, selalu membantu dalam memecahkan masalah serta selalu menginformasikan terkait tugas masing – masing perawat setiap shift dalam meningkatkan pelayanan asuhan keperawatan dan memenuhi dari segi aspek pengambilan keputusan serta menyampaikan kinerja dengan baik, mampu mengatasi masalah, berkomunikasi dengan jelas terhadap perawat pelaksana maupun ketua tim, dari segi berkomunikasi dengan anggotanya, dan pada aspek pengembangan perawat menganggap bahwa kepala ruangan sudah menginformasikan tugas yang akan dilakukan setiap pagi dengan singkat dan ringkas serta dalam menyampaikan saran sudah sesuai dengan akal pikiran atau tidak bertentangan dengan etika profesi.

Menurut (Suryani, 2023) bahwa peran kepala ruangan sangat penting karena kepala ruangan adalah manajer operasional yang bertanggung jawab atas kualitas pelayanan keperawatan, memastikan penerapan standar asuhan, mengelola sumber daya (tenaga dan

alat), serta mengkoordinasikan semua kegiatan di unit rawat inap melalui fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian mutu. Tanpa kepemimpinan yang efektif, kualitas asuhan pasien dan kinerja perawat pelaksana akan menurun.

Pada kelompok yang paling rendah adalah peran kepala ruangan kurang sejumlah 5 orang (28.6%), berdasarkan temuan peneliti hal ini dikaitkan dengan kepala ruangan yang dianggap kurang dapat memecahkan masalah atau memberi solusi dari permasalahan klien diruangan, sehingga mempengaruhi kinerja perawat dalam pemberian layanan keperawatan profesional, selain itu kepala ruangan kurang memotivasi perawat terhadap kinerja maupun masalah diruangan yang dihadapinya, kepala ruangan juga dianggap kurang memperkenalkan teknologi baru sehingga perawat mendapat informasi tentang penggunaan teknologi baru layanan bukan secara langsung melalui kepala ruangan, dan pada aspek pengembangan Kepala ruangan dianggap kurang menegaskan kembali asuhan keperawatan yang akan dilakukan serta kurang memberikan solusi bila saat perawat meminta menyelesaikan suatu masalah.

Menurut (Nasution, 2020) bahwa Kepala ruangan yang kurang mampu menyelesaikan masalah akan menimbulkan dampak negatif seperti penurunan motivasi perawat, ketidaksiplinan, kurangnya informasi, sumber daya tidak terorganisir, dan kesulitan pemecahan masalah tim, yang berujung pada menurunnya kualitas pelayanan keperawatan, karena peran utamanya sebagai manajer dalam perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan tidak berjalan optimal, sehingga perlu peningkatan kemampuan manajerial dan delegasi yang efektif, atau eskalasi ke supervisor untuk penanganan lebih lanjut.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti berasumsi bahwa peran kepala ruangan sangat penting bagi perawat karena menjadi pemimpin manajerial dan klinis yang mengarahkan, membina, dan memastikan kualitas pelayanan keperawatan melalui fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian. Kepala ruangan berperan dalam meningkatkan kompetensi dan kinerja perawat, sehingga berdampak langsung pada mutu asuhan pasien dan kepuasan kerja tim.

### **Gambaran Komunikasi Efektif SBAR Perawat di Ruang Interna RSUD Prof Dr. H. Aloi Saboe Kota Gorontalo.**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas perawat memiliki komunikasi efektif SBAR perawat sejumlah 25 orang (71.4%), berdasarkan temuan peneliti hal ini dikaitkan dengan perawat yang melakukan SBAR secara keseluruhan baik dan lengkap dengan menyebutkan situasi pasien saat ini (masalah utama), latar belakang (riwayat/konteks pasien) dengan jelas, Assessment (penilaian/analisis perawat), serta rekomendasi tindakan selanjutnya yang dibutuhkan disertai dengan edukasi kesehatan yang penting untuk diberikan secara komprehensif dalam meningkatkan derajat kesehatan pasien.

Menurut (Rusmianingsih et al., 2021) (Lestari et al., 2025) Komunikasi efektif SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation) adalah metode terstruktur untuk tenaga kesehatan dalam menyampaikan informasi pasien secara jelas, ringkas, dan lengkap, bertujuan meningkatkan keselamatan pasien, efisiensi perawat, serta mencegah kesalahan, terutama saat serah terima pasien atau situasi kritis.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti berasumsi bahwa komunikasi SBAR sangat penting karena membentuk kerangka terstruktur untuk penyampaian informasi krusial di layanan kesehatan, mencegah miskomunikasi, mempercepat pengambilan keputusan, dan secara signifikan meningkatkan keselamatan pasien serta efisiensi kerja, terutama saat serah terima shift, rujukan, atau konsultasi kritis. Metode ini memastikan semua staf medis memiliki data yang lengkap, jelas, dan konsisten, mengurangi insiden dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Pada kelompok yang paling rendah adalah perawat dengan komunikasi kurang efektif sejumlah 10 orang (28.6%), berdasarkan temuan peneliti hal ini dikaitkan dengan perawat hanya melakukan pelaporan hanya pada aspek tertentu, dimana pada aspek *situation* pada komunikasi efektif SBAR saat pelaksanaan timbang terima perawat diperoleh bahwa saat shift pagi ke sore pada aspek situasi ini perawat hanya melakukan sebagian aspek, dimana perawat hanya menyebutkan nama pasien, tanggal lahir, tanggal masuk, hari rawat, diagnosa pasien dan dokter penanggung jawab. Perawat tidak menyebutkan terkait umur pasien.

Pada shift malam ke pagi perawat tidak menyebutkan terkait tanggal lahir pasien, pada aspek *background* perawat hanya menyebutkan keluhan sebelumnya, intervensi yang telah dilakukan dan perubahan tanda – tanda vital tetapi perawat tidak menyebutkan cairan infus yang digunakan pasien, aspek *assessment* perawat tidak menyebutkan terkait skala nyeri pasien membaik atau memburuk dan aspek *recommendation* perawat pada shift malam ke pagi perawat tidak menyampaikan edukasi pasien atau keluarga.

Menurut (Lestari et al., 2025) bahwa Kesalahan perawat dalam komunikasi SBAR (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*) meliputi penyampaian informasi yang tidak lengkap atau tidak relevan, kegagalan mendengarkan secara aktif dan memahami konteks, mengabaikan isyarat nonverbal, perawat terburu-buru, serta adanya hambatan struktural seperti dokter yang tidak responsif, yang dapat menyebabkan kesalahan diagnosis, pemberian obat, atau prosedur, serta menurunkan kualitas pelayanan dan keselamatan pasien.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti berasumsi bahwa Kesalahan dalam komunikasi SBAR oleh perawat dapat menyebabkan kejadian tidak diharapkan (KTD), kesalahan diagnosis atau pengobatan, ketidaksesuaian asuhan keperawatan, penundaan tindakan, dan berpotensi membahayakan keselamatan pasien karena informasi penting terlewat atau salah dipahami, yang berujung pada hasil perawatan yang buruk dan meningkatkan risiko medis.

### **Pengaruh Peran Kepala Ruangan Terhadap Kemampuan Komunikasi *Situation, Background, Assesment, Recommendation* (SBAR) Perawat Dalam Handover di RSUD Prof. Dr. H. Aloi Saboe.**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas perawat yang menganggap peran kepala ruangan baik memiliki komunikasi SBAR efektif sejumlah 22 orang (14.3%), berdasarkan temuan peneliti hal ini dikaitkan dengan perawat yang menganggap kepala ruangan telah memberikan inisiatif yang baik seperti memperkenalkan teknologi kesehatan yang baru, memberdayakan perawat untuk mencatat pekerja sebagai bahan evaluasi, , memberikan dukungan pada perawat, memberikan apresiasi positif, memberikan kesempatan bagi perawat untuk mengembangkan kemampuan, kepala

ruangan juga berperan sebagai pengambil keputusan yang bijak dalam ruangan, menyampaikan kinerja dengan baik, mampu mengatasi masalah, berkomunikasi dengan jelas terhadap perawat pelaksana maupun ketua tim, selalu membantu dalam memecahkan masalah serta selalu menginformasikan terkait tugas masing – masing perawat setiap *shift* dalam meningkatkan pelayanan asuhan keperawatan, sehingga komunikasi efektif SBAR dapat terlaksana dengan baik.

Menurut (Nasution, 2020) bahwa dukungan kepala ruangan sangat penting dan berhubungan erat dengan penerapan SBAR (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*) karena kepemimpinan yang baik akan meningkatkan motivasi, kepercayaan diri, dan kepatuhan perawat dalam menggunakan SBAR, memastikan komunikasi efektif saat timbangan terima untuk mencegah kesalahan, dan meningkatkan keselamatan pasien secara keseluruhan. Kepala ruangan berperan sebagai supervisor yang memberikan contoh, supervisi, dan menciptakan lingkungan yang mendukung penerapan SOP komunikasi SBAR di ruang rawat.

Penelitian yang dilakukan oleh (Nizma, 2022) bahwa peran kepala ruangan baik dan pelaksanaan komunikasi SBAR baik sebesar 94,7%, dengan *nilai p value* untuk menilai hubungan kedua variabel adalah 0,000.

Pada kelompok yang paling rendah adalah perawat yang menganggap peran kepala ruangan baik namun memiliki komunikasi SBAR kurang efektif sejumlah 3 orang (28.6%), berdasarkan temuan peneliti hal ini dikaitkan dengan peran kepala ruangan dari peran inisiatif, pengambilan keputusan, komunikasi, motivasi dan pengembangan sudah optimal, namun komunikasi SBAR yang dilakukan kurang efektif, hal ini dikarenakan oleh faktor pelatihan, dimana terdapat beberapa perawat yang belum melakukan pelatihan SBAR di ruangan interna.

Menurut (Elvi zuhriyatul wachidah et al., 2022) bahwa pelatihan efektif meningkatkan pengetahuan, pemahaman, dan keterampilan perawat dalam menerapkan SBAR, yang secara langsung meningkatkan kualitas komunikasi antar tim kesehatan, memperkuat keselamatan pasien, dan efisiensi kerja, terutama saat serah terima dinas (*handover*). Pelatihan ini mengatasi kesenjangan pengetahuan yang sering menjadi hambatan implementasi SBAR dan memastikan perawat dapat melaporkan

kondisi pasien secara terstruktur, jelas, dan ringkas, mencegah miskomunikasi.

Penelitian yang dilakukan oleh (Elvi zuhriyatul wachidah et al., 2022). menunjukkan bahwa hasil penelitian pada 36 orang perawat terhadap pengetahuan dan penerapan *Handover*. Instalasi Rawat Inap RSUP Dr. M. Djamil Padang menunjukkan ada perbedaan secara signifikan pengetahuan perawat sesudah dilakukan pelatihan (*p value* 0,008) dan ada perbedaan penerapan teknik komunikasi SBAR sesudah pelatihan (*p value* 0,001).

Berdasarkan uraian diatas, peneliti berasumsi bahwa Pelatihan komunikasi SBAR sangat penting diberik oleh perawat karena secara signifikan meningkatkan pengetahuan, pemahaman, dan keterampilan perawat dalam menyampaikan informasi pasien secara terstruktur (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*) saat serah terima (*handover*) atau konsultasi, yang meningkatkan keselamatan pasien, mencegah kesalahan, dan memperbaiki kualitas pelayanan keperawatan

Pada kelompok perawat yang menganggap peran kepala ruangan kurang namun memiliki komunikasi SBAR baik sejumlah 3 orang (8.6%), berdasarkan temuan peneliti hal ini dikaitkan dengan perawat yang menganggap kepala ruangan telah memberikan inisiatif yang baik seperti memperkenalkan teknologi kesehatan yang baru, memberdayakan perawat untuk mencatat pekerjaan sebagai bahan evaluasi, memberikan dukungan pada perawat, memberikan kesempatan bagi perawat untuk mengembangkan kemampuan kepala ruangan juga berperan sebagai pengambil keputusan yang bijak dalam ruangan, menyampaikan kinerja dengan baik, mampu mengatasi masalah namun kepala ruangan dianggap kurang memberikan pujian atau *reward* terhadap kinerja maupun pencapaian perawat dalam pelaksanaan komunikasi efektif SBAR yang sudah dilakukan dengan optimal, namun karena perawat memiliki motivasi yang tinggi dalam pelaksanaan SBAR, maka hal tersebut tidak berpengaruh.

Menurut (Munandar, 2022) bahwa Motivasi memiliki hubungan positif yang signifikan dengan pelaksanaan SBAR perawat, di mana semakin tinggi motivasi perawat (baik intrinsik maupun ekstrinsik), semakin baik pula penerapan SBAR (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*) saat timbangan terima atau komunikasi klinis, yang berdampak langsung pada peningkatan keselamatan pasien

dan kualitas pelayanan karena komunikasi menjadi lebih jelas, terstruktur, dan mengurangi kesalahan. Perawat yang memiliki motivasi tinggi umumnya lebih menyadari pentingnya komunikasi efektif SBAR sebagai bagian dari keselamatan pasien dan berusaha untuk melaksanakannya dengan optimal

Berdasarkan uraian diatas, peneliti berasumsi bahwa Motivasi mendorong perawat untuk semangat menerapkan SBAR, mengikuti SPO, dan berinisiatif meningkatkan kualitas komunikasi demi keselamatan pasien dimana motivasi adalah faktor kunci yang mendorong perawat untuk mengimplementasikan SBAR secara efektif, yang berdampak langsung pada peningkatan keselamatan dan kualitas asuhan keperawatan

Berdasarkan hasil analisa statistik menggunakan uji *chi square* ( $\chi^2$ ) didapatkan nilai *p-value* adalah 0.003 ( $\leq 0.05$ ), yang berarti bahwa terdapat Pengaruh Peran Kepala Ruangan Terhadap Kemampuan Komunikasi *Situation, Background, Assesment, Recommendation (SBAR)* Perawat Dalam *Handover* di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Norman Alfiat Talibo et al., 2022) mengemukakan ada hubungan antara peran dan fungsi kepala ruangan dengan kualitas handover pasien di RS TK.II Robert Wolter Mongisidi. Hasil penelitian Wahyudi et al., (2022) juga mengemukakan bahwa terdapat hubungan Peran Kepala Ruangan kepala ruangan, fungsi pengarahan dan kegiatan supervisi dengan timbang terima di ruangan pelayanan keperawatan.

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh (Diman, 2022) tentang hubungan peran kepala ruangan dengan komunikasi efektif SBAR dalam *handover* di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Gambiran Kota Kediri Jawa Timur. Hasil berdasarkan hasil uji spearman rank didapatkan hasil nilai  $\rho$  value = 0,000 < 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang artinya ada hubungan antara peran kepala ruangan dengan komunikasi efektif SBAR dalam handover Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Gambiran Kota Kediri Jawa Timur

Penerapan SBAR yang diharapkan adalah komunikasi yang terstruktur, efisien, dan efektif, yang menghasilkan peningkatan keselamatan pasien, peningkatan pemahaman informasi antar tenaga kesehatan, serta kemampuan untuk menyampaikan rekomendasi

tindakan secara jelas. Hal ini didukung oleh penggunaan SBAR saat handover, perpindahan pasien, atau pelaporan kondisi pasien kepada dokter dalam meningkatkan pelayanan asuhan keperawatan profesional (Lestari et al., 2025).

Peran dan fungsi kepala ruangan yang kompeten dapat mendukung handover yang berkualitas. Kepala ruangan diharapkan dapat mengoptimalkan kembali fungsi Peran Kepala Ruangan dan manajemen kepala ruang dalam komunikasi efektif saat handover. Kondisi tersebut mengharuskan kepala ruangan sebagai manajer yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan manajerial diruangan melalui bimbingan dan pengarahan. Hal ini merupakan suatu langkah untuk memperbaiki mutu pelayanan dalam memberikan asuhan keperawatan (Lestari et al., 2025).

Pentingan peran kepala ruangan dalam keberhasilan pelaksanaan SBAR berkaitan kepemimpinan dimana memberikan contoh, dukungan, dan umpan balik positif, unsur motivasi (memberikan motivasi kepada perawat), serta ketersediaan pelatihan (memastikan perawat terlatih SBAR), pemantauan dan evaluasi (memantau dan mengevaluasi penerapan SBAR), serta penyediaan sumber daya (memastikan ketersediaan alat dan fasilitas) (Susanti & Dkk, 2019).

Berdasarkan uraian diatas, peneliti berasumsi bahwa peran kepala ruangan (Karu) sangat penting dalam komunikasi *SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation)* perawat karena ia adalah supervisor, mentor, dan fasilitator yang memastikan perawat memahami, menerapkan, dan konsisten menggunakan SBAR saat serah terima (handover) untuk meningkatkan keselamatan pasien dan mutu pelayanan, melalui pemantauan, evaluasi, pemberian umpan balik, pelatihan, dan pembuatan SOP yang jelas, sehingga komunikasi menjadi efektif, akurat, dan terstruktur, sehingga peneliti menyimpulkan bahwa terdapatnya keterkaitan antara kedua variabel yang diteliti adalah disebabkan oleh kesadaran yang dimiliki oleh perawat pelaksana dalam melaksanakan komunikasi SBAR. Perawat menyadari betul bahwa ketika kepala ruangan melakukan supervisi maka ia bekerja di bawah pantauan, jika perawat tidak melakukan pekerjaannya sesuai dengan yang seharusnya maka ia akan mendapatkan teguran dari atasan dalam hal ini adalah kepala ruangan. Atas dasar hal tersebut

maka perawat akan melakukan pekerjaannya sesuai dengan SOP agar tidak mendapatkan sanksi atau teguran.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa terdapat Pengaruh Peran Kepala Ruangan Terhadap Kemampuan Komunikasi *Situation, Background, Assesment, Recommendation* (SBAR) Perawat Dalam Handover Di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe.

#### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa mayoritas perawat menganggap peran kepala ruangan baik sehingga berdampak pada komunikasi efektif SBAR perawat yang dilakukan secara optimal. Saran pada penelitian ini yaitu perlunya evaluasi berkala terkait dengan kemampuan komunikasi efektif SBAR perawat oleh kepala ruangan dalam meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan keperawatan di ruangan Interna.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Asnawati, R., Simbala, I., & Runtuuwu, Y. (2021). Supervisi Kepala Ruangan dengan Kinerja Perawat dalam Pelaksanaan Asuhan Keperawatan. *Zaitun (Jurnal Ilmu Kesehatan)*, 9(1), 925-932.
- Asnawati, R., Syukur, S. B., Yunus, H., Abas, F. F., Tabrani, S., & Yahya, M. (2022). Pengendalian infeksi di ruangan interna RSUD Aloei Saboe kota Gorontalo. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(11), 3211-3215.
- Elvi Zuhriyatul Wachidah, Cesario Tesa Priantoro, & Sena Wahyu Purwanza. (2022). Metode Komunikasi Dengan Pendekatan Sbar Terhadap Keselamatan Pasien: Studi Literatur. *Nursing Information Journal*, 1(2), 67-73. <https://doi.org/10.54832/Nij.V1i2.191>
- Fajar, H., & Kundalim, E. (2021). Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepatuhan Penerapan Pasien Safety Perawat Di Rumah Sakit Hative Passo. *Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepatuhan Penerapan Pasien Safety Perawat Di Rumah Sakit Hative Passo*, 4(1), 44-49.
- Lestari, M., Azka, A. S., Zahwan, A., Rachmania, F. A., Zanah, M., Ridwan, H., & Sutresna, I. (2025). Peran Kepala Ruangan Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Keperawatan: Systemtic Review Keperawatan , Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Sumedang , Indonesia. *Jurnal Penelitian Inovatif (Jupin)*, 5(1), 661-668.
- Munandar, A. (2022). *Komunikasi Keperawatan*. Kimshafi Alung Cipta.
- Nasution, E. R. (2020). Perencanaan Keperawatan Dalam Asuhan Keperawatan. *Konsep Perencanaan*, 1-6. <https://osf.io/preprints/mcx2g/>
- Norman Alfiat Talibo, Irma M. Yahya, & Sherin D. Boda. (2022). Hubungan Peran Dan Fungsi Kepala Ruangan Dengan Kualitas Handover Pasien Di Ruang Rawat Inap Rs Tk.Ii Robert Wolter Mongisidi. *Jurnal Fisioterapi Dan Ilmu Kesehatan Sisthana*, 4(1), 54-63. <https://doi.org/10.55606/jufdikes.V4i1.697>
- Pelealu, A., Syukur, S. B., & Wano, N. I. B. (2022). Metode asuhan keperawatan tim dengan tingkat kepuasan kerja perawat di ruang rawat inap RSUD Dr. Hasri Ainun Habibie. *Zaitun (Jurnal Ilmu Kesehatan)*, 10(1), 1-8.
- Priyantoro, B., & Melati, N. (2024). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepatuhan Perawat Dalam Kelengkapan Dokumentasi Surgical Patient Safety Fase Sign Out Di Instalasi Bedah Sentral Patient Safety Membuat Surgical Safety*.
- Rusmianingsih, N., Anggraini, D., Rayatin, L., Mayenti, F., Tarigan, Y. Z., Ulfah, A., & Ekdha, A. (2021). *Buku Ajar Kepemimpinan Dan Manajemen*. Nuansa Fajar Cemerlang.
- Susanti, S., & Dkk. (2019). *Manajemen Dan Kepemimpinan Dalam Keperawatan* (P. 259). Kita Menulis.
- Syukur, S. B., Asnawati, R., & Sidiki, T. G. (2021). Motivasi kerja dengan tingkat kedisiplinan perawat di ruang rawat inap rsud. Otanaha kota gorontalo. *Zaitun (Jurnal Ilmu Kesehatan)*, 7(2).
- Syukur, S. B., Pelealu, A., & Tamani, P. (2023). Efektivitas Metode Tim dalam Pelayanan Asuhan Keperawatan di Ruang Perawatan Rsud Otanaha Kota Gorontalo. *Jurnal Ventilator*, 1(2), 134-142.