



Artikel Penelitian

Optimizing SBAR-Based Nursing Handover as a Strategy to Strengthen Clinical Communication and Support Healthcare Quality and Hospital Accreditation Standards

Erni Nursanti¹, Shindi Hapsari²

¹ Mahasiswa Program Studi Sarjana Keperawatan, Universitas Karya Husada Semarang, Indonesia

² Dosen Program Studi Sarjana Keperawatan, Universitas Karya Husada Semarang, Indonesia

Article Info	Abstrak
Article History: Submit: April 26th 2026 Accepted: May 20th 2026 Publish: May 31st 2026 Key words: Handover; SBAR Communication; Communication Management; Hospital Accreditation; Patient Safety	Communication failure during patient handover may increase the risk of medical errors and adverse events. Within the Indonesian Hospital Accreditation Standards (STARKES), effective communication and SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation) support continuity of clinical information and compliance with Communication and Education Management (MKE) standards. Objective: To analyze the relationship between the effectiveness of SBAR-based handover and the achievement of communication management standards at hospital. A quantitative analytical correlational study with a cross-sectional approach was conducted among 311 staff nurses, with 175 nurses selected using proportionate stratified random sampling. Data were collected using a 12-item SBAR handover observation checklist and a communication management questionnaire. Data were analyzed descriptively and using the Chi-Square test. All 175 respondents (100.0%) demonstrated effective SBAR-based handover. A total of 174 respondents (99.4%) achieved the maximum score of 12, while one respondent (0.6%) scored 9. All respondents (100.0%) rated MKE accreditation achievement as fully achieved; 174 respondents scored 24 and one scored 21. Cross-tabulation showed all respondents in the effective-SBAR and fully-achieved-MKE category. However, the Chi-Square statistic could not be computed because both variables were constant, resulting in zero variance. Descriptively, SBAR effectiveness and MKE achievement showed complete concordance in the study sample. Nevertheless, an inferential statistical relationship cannot be claimed because there was no categorical variation for the Chi-Square analysis.

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan komponen penting dalam mutu pelayanan kesehatan karena pertukaran informasi yang tidak akurat, tidak lengkap, atau terlambat dapat mengganggu kesinambungan asuhan dan

keselamatan pasien. Handover merupakan proses pengalihan tanggung jawab dan informasi klinis antarperawat pada pergantian sif. Karena itu, proses ini perlu dilakukan secara sistematis, akurat, lengkap, tepat waktu, dan interaktif

Corresponding author:

Shindi Hapsari

Email: 2507079@unkaha.ac.id

Jurnal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan, Vol 9 No 1, Mei 2026

DOI: <http://dx.doi.org/10.32584/jkmk.v9i1.3259>

e-ISSN 2621-5047



(Mayang & Paraisu, 2023; Shafira & Dhamanti, 2023).

Komunikasi SBAR menyediakan kerangka terstruktur yang terdiri atas Situation, Background, Assessment, dan Recommendation. Dalam praktik keperawatan, struktur tersebut membantu perawat menyampaikan kondisi pasien, latar belakang klinis, hasil penilaian, serta rekomendasi tindak lanjut secara ringkas dan sistematis. Penelitian terdahulu yang dicantumkan dalam skripsi menunjukkan bahwa standardisasi handover menggunakan SBAR berkaitan dengan keselamatan pasien dan kualitas handover (Al-Mugheed et al., 2022; Handoyo & Handayani, 2023; Sulastien et al., 2021).

Selain aspek keselamatan pasien, komunikasi efektif juga berkaitan dengan pemenuhan standar akreditasi rumah sakit. Skripsi menjelaskan bahwa penerapan komunikasi terstruktur, verifikasi melalui TBAK/read-back, serta dokumentasi komunikasi klinis merupakan bagian penting dalam standar SKP 2 dan Manajemen Komunikasi dan Edukasi (MKE). Kepatuhan SBAR juga dilaporkan berkaitan dengan pemenuhan elemen penilaian MKE (Permatasari et al., 2024).

Penelitian sebelumnya lebih banyak menilai SBAR dalam kaitannya dengan keselamatan pasien, kualitas handover, budaya keselamatan, atau kepatuhan perawat. Penelitian ini menawarkan fokus pada keterkaitan implementasi SBAR dengan capaian standar manajemen komunikasi dalam konteks akreditasi rumah sakit. Lokasi penelitian merupakan rumah sakit yang menjalankan standar akreditasi paripurna, sehingga evaluasi empiris terhadap pelaksanaan SBAR dan capaian MKE penting untuk menggambarkan kondisi praktik di lapangan (Handoyo & Handayani, 2023; Mutmainah et al., 2023; Perawat et al., 2025).

Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi karakteristik responden,

menggambarkan efektivitas handover menggunakan SBAR, mengidentifikasi capaian standar manajemen komunikasi dalam akreditasi rumah sakit, serta menganalisis hubungan antara efektivitas handover SBAR dengan capaian standar manajemen komunikasi di rumah sakit (Santos et al., 2025).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain analitik korelasional dan pendekatan cross-sectional. Variabel independen adalah efektivitas handover berbasis komunikasi SBAR, sedangkan variabel dependen adalah capaian standar manajemen komunikasi dalam akreditasi rumah sakit (Harrison et al., 2023).

Populasi penelitian adalah 311 perawat pelaksana di rumah sakit. Sampel berjumlah 175 perawat yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan margin of error 5%. Pengambilan sampel menggunakan Proportionate Stratified Random Sampling sehingga perwakilan unit pelayanan diberikan secara proporsional. Distribusi sampel terdiri atas Rawat Inap 96 perawat, Bedah dan ICU 33 perawat, Rawat Jalan 25 perawat, serta IGD dan HD 21 perawat (Santos et al., 2025).

Penelitian dilaksanakan pada unit pelayanan rumah sakit. Kriteria inklusi adalah perawat yang telah bekerja minimal satu tahun dan terlibat langsung dalam pemberian asuhan serta handover. Kriteria eksklusi meliputi perawat yang sedang cuti panjang dan perawat yang sedang menjalani tugas belajar (Rahmawati & Hidayat, 2024).

Efektivitas handover diukur menggunakan lembar observasi SBAR yang terdiri atas 12 indikator dengan jawaban Ya/Tidak. Skor 9–12 dikategorikan efektif dan skor 0–8 kurang efektif. Capaian standar manajemen komunikasi diukur menggunakan kuesioner enam butir dengan skala Likert

1–4. Skor 19–24 dikategorikan tercapai sepenuhnya, 14–18 tercapai sebagian, dan 6–13 tidak tercapai (Christina & Susilo, 2021; Perawat et al., 2025).

Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen penelitian terhadap responden yang memenuhi kriteria. Data kemudian diolah melalui tahapan editing, coding, entry, dan tabulasi. Analisis univariat disajikan dalam bentuk frekuensi dan persentase. Analisis bivariat direncanakan menggunakan uji Chi-Square dengan tingkat kemaknaan $\alpha=0,05$ (Harrison et al., 2023).

Penelitian telah memperoleh persetujuan etik dari Komite Etik Penelitian Kesehatan (KEPK) Universitas Karya Husada Semarang dengan Nomor 163/KEP/UNKAHA/LPPM/V/2026 tanggal 12 Mei 2026. Prinsip informed consent, anonymity, confidentiality, dan beneficence diterapkan selama penelitian (Nurchayaningsih et al., n.d.).

HASIL

Karakteristik responden

Sebanyak 175 perawat menjadi responden penelitian. Mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki (77,7%), berpendidikan D3 Keperawatan (62,9%), berusia 31–40 tahun (87,4%), dan memiliki masa kerja 11–15 tahun (29,1%) (Shafira & Dhamanti, 2023).

Tabel 1.
Karakteristik responden perawat (n=175)

Karakteristik	f	%
Jenis kelamin		
Laki-laki	136	77,7
Perempuan	39	22,3
Pendidikan		
D3 Keperawatan	110	62,9
S1 Keperawatan/Ners	64	36,6
S2 Keperawatan	1	0,5
Usia		
21–30 tahun	4	2,3
31–40 tahun	153	87,4
41–50 tahun	15	8,6
51–60 tahun	3	1,7
Masa kerja		
0–5 tahun	42	24,0
6–10 tahun	46	26,3
11–15 tahun	51	29,1
16–20 tahun	27	15,4
21–25 tahun	4	2,3
26–30 tahun	5	2,9
Total	175	100,0

Efektivitas handover berbasis SBAR

Seluruh responden (175; 100,0%) berada pada kategori efektif. Dari distribusi skor mentah, 174 responden (99,4%) memperoleh skor maksimal 12 dari 12 indikator, sedangkan satu responden (0,6%) memperoleh skor 9. Tingkat jawaban positif per indikator berada pada kisaran 98,8%–100,0% (Al-Mugheed et al., 2022; Sulastien et al., 2021).

Tabel 2.
Efektivitas handover dengan komunikasi SBAR (n=175)

Kategori efektivitas SBAR	f	%
Efektif (skor 9–12)	175	100,0
Kurang efektif (skor 0–8)	0	0,0
Total	175	100,0

Capaian standar manajemen komunikasi

Seluruh responden (175; 100,0%) menilai capaian standar MKE berada pada kategori tercapai sepenuhnya. Sebanyak 174 responden (99,4%) memperoleh skor penuh 24 dan satu responden (0,6%) memperoleh skor 21, yang tetap termasuk kategori tercapai sepenuhnya. Pada beberapa indikator, seluruh responden menjawab selalu, terutama penyampaian informasi saat shift, read-back, dan kelengkapan dokumentasi edukasi (Fransiska Yuniati Demang, S.Kep., Ns. et al., 2020; Permatasari et al., 2024).

Tabel 3.
Capaian standar manajemen komunikasi dan edukasi (MKE) (n=175)

Kategori capaian MKE	f	%
Tercapai sepenuhnya (skor 19–24)	175	100
Tercapai sebagian (skor 14–18)	0	0,0
Tidak tercapai (skor 6–13)	0	0,0
Total	175	100

Analisis bivariat

Tabulasi silang menunjukkan bahwa seluruh 175 responden berada pada kombinasi kategori efektif untuk handover SBAR dan tercapai sepenuhnya untuk standar MKE. Tidak terdapat responden pada kategori kurang efektif, tercapai sebagian, maupun tidak tercapai (Harrison et al., 2023).

Tabel 4.
Tabulasi silang efektivitas SBAR dan capaian standar MKE (n=175)

Capaian MKE	SBAR efektif	SBAR kurang efektif	Total
Tercapai sepenuhnya	175 (100,0%)	0 (0,0%)	175 (100%)
Tercapai sebagian	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0%)
Tidak tercapai	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0%)
Total	175 (100%)	0 (0,0%)	175 (100%)

Uji Chi-Square melalui SPSS tidak dapat dihitung. Output menunjukkan Pearson Chi-Square bernilai titik (.), tanpa nilai df dan p-value, dengan catatan bahwa 4 sel (100,0%) memiliki expected count kurang dari 5 dan variabel SBAR serta Akreditasi_MKE bersifat konstan. Dengan demikian, data tidak memiliki variasi kategori yang memadai untuk menghasilkan uji hubungan secara inferensial (Harrison et al., 2023; Santos et al., 2025).

PEMBAHASAN

Efektivitas handover berbasis komunikasi SBAR

Seluruh perawat dalam penelitian ini berada pada kategori efektif, dan hampir seluruh responden memperoleh skor maksimal. Temuan tersebut menunjukkan bahwa SBAR telah diterapkan secara konsisten dalam proses handover. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang menempatkan standardisasi komunikasi sebagai strategi untuk meningkatkan keselamatan pasien dan kualitas pertukaran informasi saat handover (Al-Mugheed et al., 2022; Sulastien et al., 2021). Studi Handoyo dan Handayani (2023) juga membahas hubungan penggunaan komunikasi efektif SBAR dengan kualitas pelaksanaan handover di ruang rawat inap. Tingginya kepatuhan pada penelitian ini dapat dipengaruhi oleh tersedianya prosedur kerja yang terstandar, pengalaman perawat, serta budaya keselamatan dan akreditasi yang telah terintegrasi dalam pelayanan.

Capaian standar manajemen komunikasi dan edukasi

Seluruh responden menilai capaian MKE tercapai sepenuhnya. Hal ini menunjukkan bahwa aspek komunikasi antar tenaga kesehatan, verifikasi informasi, dokumentasi komunikasi, dan edukasi pasien telah berjalan sangat konsisten pada unit yang diteliti. Temuan ini sesuai dengan fokus penelitian Permatasari et al. (2024)

yang mengaitkan kepatuhan komunikasi SBAR saat handover dengan pemenuhan elemen penilaian akreditasi MKE. Pengawasan kepala ruang dan dukungan manajemen juga dapat mempertahankan kepatuhan terhadap komunikasi SBAR (Rahmawati & Hidayat, 2024).

Kesesuaian antara SBAR dan capaian MKE

Secara deskriptif, terdapat kesesuaian penuh antara efektivitas SBAR dan capaian MKE: semua responden berada pada kategori efektif dan tercapai sepenuhnya. Namun, hasil ini tidak boleh ditafsirkan sebagai bukti hubungan statistik yang signifikan. Data mengalami zero variance/ceiling effect sehingga uji Chi-Square tidak dapat dihitung. Kondisi ini merupakan keterbatasan penting karena uji hubungan membutuhkan variasi pada kategori variabel. Harrison et al. (2023) menekankan bahwa pengukuran kepatuhan handover dan luaran keselamatan memiliki tantangan metodologis, termasuk keterbatasan instrumen dalam menangkap variasi kualitas. Oleh karena itu, hasil penelitian lebih tepat dipahami sebagai gambaran bahwa praktik SBAR dan capaian MKE sama-sama sangat tinggi pada sampel, bukan sebagai estimasi kekuatan hubungan inferensial.

Implikasi terhadap mutu dan akreditasi

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa SBAR dapat menjadi bagian dari budaya komunikasi terstruktur di rumah sakit. Standardisasi handover, verifikasi informasi, dan dokumentasi klinis mendukung kesinambungan pelayanan. Namun, untuk evaluasi mutu yang lebih sensitif, rumah sakit perlu menggunakan audit observasional yang mampu menangkap variasi kualitas komunikasi, bukan hanya kategori efektif/tidak efektif. Pengembangan audit rutin dan integrasi e-handover juga telah disarankan dalam skripsi sebagai strategi mempertahankan kepatuhan dan meminimalkan risiko

kehilangan informasi (Kurniawan & Wijaya, 2023).

SIMPULAN

Pelaksanaan handover berbasis komunikasi SBAR pada perawat berada pada tingkat sangat tinggi, dengan seluruh responden termasuk kategori efektif. Capaian standar Manajemen Komunikasi dan Edukasi juga berada pada kategori tercapai sepenuhnya pada seluruh responden. Secara deskriptif, kedua variabel menunjukkan kesesuaian penuh pada sampel penelitian. Akan tetapi, uji Chi-Square tidak dapat dihitung karena seluruh data terkonsentrasi pada kategori tertinggi sehingga terjadi zero variance/ceiling effect. Oleh sebab itu, penelitian ini tidak dapat menyimpulkan adanya hubungan yang signifikan secara statistik, tetapi menunjukkan bahwa efektivitas SBAR dan capaian MKE sama-sama sangat tinggi pada unit pelayanan yang diteliti.

REFERENSI

- Al-Mugheed, K., Bayraktar, N., Al-Rajabi, O., & Al-Bsheish, M. (2022). Improving patient safety culture through standardizing handover communication: A systematic review. *International Journal of Nursing Practice*, 28(4), e13021.
- Christina, L., & Susilo, R. (2021). Faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan perawat dalam pelaksanaan komunikasi SBAR saat operan dinas di ruang rawat inap. *Jurnal Kepemimpinan Dan Manajemen Keperawatan*, 4(2), 112–124.
- Fransiska Yuniati Demang, S.Kep., Ns., M., Andi Herman, S.Kep., Ns., M. K., I Gede Juanamasta, S.Kep., Ns., M. K., dr. Cipta Pramana, S., Ridha Hidayat, S.Kep., Ns., M. K., Heriyana Amir, S.Kep., Ns., M. K., Muhammad Nurman, S.Kep., Ns., M. K., Fitriana Rezki, S.Kep., Ns., M. K., Yohanes Jakri, M. K., Yenny Safitri, S.Kep., Ns., M. K., Lusya Henny Mariati, S.Kep., Ns., M. K., Dr. Atik Badi'ah, S.Pd., S.Kp., M. K., Imelda Rahmayunia Kartika, S.Kep., Ns., M. K., Neneng Fitria Ningsih, S.Kep., Ns., M. B., Jennifa, S.Kep., Ns., M. K., & Wiwit Febrina, S.Kep., Ns., M. K. (2020). Manajemen Keperawatan. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Handoyo, D., & Handayani, T. (2023). Hubungan Penggunaan Komunikasi Efektif SBAR Terhadap Kualitas Pelaksanaan Handover Di Ruang Rawat Inap RS JIH Solo. 1(2).
- Harrison, R., Walton, M., Manias, E., Smith-Merry, J., Kelly, P., Iedema, R., & Robinson, L. (2023). Methodological challenges in measuring clinical handover compliance and patient safety outcomes: A systematic review. *BMJ Quality & Safety*, 32(4), 215–226. <https://doi.org/10.1136/bmjqs-2022-015111>

- Kurniawan, A., & Wijaya, S. (2023). Efektivitas lembar timbang terima elektronik berbasis SBAR terhadap insiden keselamatan pasien di ruang rawat inap. *Jurnal Keperawatan Klinis Dan Manajemen*, 11(2), 85–94.
- Mayang, M., & Paraisu, S. (2023). *Theoretical Review Study : Peran Dan Fungsi Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit*. 1(1).
- Mutmainah, S., Purnomo, H., & Wahyudi, T. (2023). *Jurnal Studi Keperawatan Pelaksanaan Komunikasi Situation Background Assessment Recommendation (SBAR) Dalam Kegiatan Timbang Terima (Hand Over) Di Ruang Perawatan*.
- Nurchahyaningsih, I., Pujilestari, A., Program, M., Sarjana, S., Kesehatan, A., Ilmu, F., Kusuma, U., Surakarta, H., Pengampu, D., Studi, P., Administrasi, S., Sakit, R., Kusuma, U., & Surakarta, H. (n.d.). *Implementasi standar komunikasi dan edukasi terhadap pengalaman pasien di rumah sakit umum daerah kabupaten karanganyar*.
- Perawat, A., Utama, R., & Saputra, D. (2025). Penerapan komunikasi efektif (SBAR) dalam timbang terima rutin pengalihan tanggung jawab klinis perawat. *Jurnal Keperawatan Profesional Mutu*, 13(1), 56–68.
- Permatasari, D., Utami, S. T., & Rahayu, N. (2024). Hubungan kepatuhan perawat dalam pelaksanaan komunikasi SBAR saat handover dengan pemenuhan elemen penilaian akreditasi MKE. *Jurnal Kepemimpinan Dan Manajemen Keperawatan*, 7(1), 42–51.
- Rahmawati, E., & Hidayat, M. (2024). Fungsi pengarahan dan pengawasan kepala ruang dalam mempertahankan kepatuhan komunikasi SBAR perawat pelaksana. *Jurnal Manajemen Keperawatan Indonesia*, 12(3), 198–207.
- Santos, L. M., Ferreira, P., & Silva, A. (2025). Situational forces and compliance gaps in clinical handover: A multi-center observational study. *International Journal of Care Quality*, 38(1), 15–26.
- Shafira, N. A., & Dhamanti, I. (2023). Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan mutu pelayanan di rumah sakit: Literature review. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Dan Administrasi Rumah Sakit*, 6(2), 202–214.
- Sulastien, H., Muhsinin, S. Z., & Sudariani, P. W. (2021). Efektivitas Coaching Handover dengan Teknik Komunikasi SBAR sebagai Metode Meningkatkan Patient Safety pada Perawat. *Jurnal Keperawatan Jiwa*, 9(4), 803–808. <https://doi.org/10.26714/jkj.9.4.2021.803-808>