

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Beban kerja keperawatan mencakup seluruh dimensi tugas, baik fisik maupun psikologis, yang wajib diselesaikan perawat di unit pelayanan. Menurut Oroh (2019), beban kerja diidentifikasi melalui indikator fungsi utama dan pendukung, volume serta kondisi medis pasien, hingga durasi intervensi keperawatan. Penumpukan tugas operasional akibat peningkatan jumlah pasien berpotensi memicu kelelahan (*burnout*) dan penurunan konsentrasi perawat, yang dalam jangka panjang meningkatkan risiko kesalahan klinis (*clinical error*) serta terabaikannya tindakan keperawatan non-darurat (Qureshi, 2019).

Tekanan tugas yang berlebihan tersebut berdampak langsung pada kualitas komunikasi interpersonal perawat, padahal komunikasi merupakan pilar utama penyelenggaraan asuhan keperawatan yang aman dan bermutu (Fadly, 2018; Sugiyarto et al., 2023). Salah satu aktivitas pelayanan yang sangat bergantung pada efektivitas komunikasi adalah *handover* (timbang terima), yaitu prosedur transfer informasi dan tanggung jawab perawatan pasien antar-sif (Wardhani & Viera, 2017). Komunikasi yang efisien saat *handover* menjamin keakuratan data klinis serta memperkuat budaya keselamatan pasien (Emilio, 2022). Sebaliknya,

kegagalan komunikasi pada fase ini berisiko memicu Kejadian Tidak Diharapkan (KTD) dan mendegradasi mutu pelayanan rumah sakit (Astuti et al., 2019; Hariyanto et al., 2019). Mencegah disinformasi, *World Health Organization* (WHO) dan *Joint Commission International* (JCI) merekomendasikan penggunaan metode SBAR (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*) sebagai standar pelaporan baku. Kerangka SBAR memfasilitasi perawat menyampaikan kondisi pasien secara terstruktur, terarah, dan adaptif (Oxyandi et al., 2020; Rahayu, 2023). Namun, realitas di lapangan menunjukkan implementasi SBAR belum optimal. Penelitian Rezkiki (2018) serta Lestari dan Erianti (2022) menemukan bahwa mayoritas perawat masih memiliki pemahaman yang terbatas mengenai urgensi SBAR. Ketidakefektifan *handover* ini berdampak fatal, di mana studi Hansten dan Reader mencatat terjadinya penundaan intervensi medis hingga 1–2 jam (57%) dan kekeliruan tindakan (37%).

Fenomena serupa ditemukan pada studi pendahuluan Muzayyanah dan Chania Sofiatur (2024), yang mencatat masih adanya perawat dengan kemampuan komunikasi kategori "cukup" (8,3%) dan "kurang" (8,3%). Berdasarkan tingginya risiko akumulasi beban kerja terhadap kecermatan penyampaian informasi klinis pasien, penelitian mengenai hubungan beban kerja perawat dengan kualitas komunikasi SBAR saat *handover* sangat penting untuk dilakukan.

Pengumpulan data awal di Ruang Rawat Inap Lantai 5 Utara pada bulan April melalui wawancara terstruktur dan observasi terhadap 6 orang Ketua Tim (Katim) masing-masing 3 Katim pada operan sif malam ke pagi dan 3 Katim pada sif pagi ke siang memperkuat temuan masalah tersebut. Pada pergantian sif malam ke pagi, 2 dari 3 Katim merasakan beban kerja tinggi (mengelola 10–11 pasien dengan kriteria khusus seperti pemantauan observasi, fiksasi TT, ketergantungan total, dan rencana operasi), sedangkan 1 Katim merasakan beban kerja sedang (6 pasien). Hasil observasi menunjukkan Katim dengan beban kerja tinggi menyampaikan informasi *handover* kurang komprehensif, khususnya pada komponen *background* (riwayat pengobatan) dan *recommendation* yang belum optimal. Kondisi serupa terjadi pada pergantian sif pagi ke siang, di mana 2 Katim menanggung beban kerja tinggi (rasio 9–12 pasien beragam kriteria) dan 1 Katim beban kerja sedang (7 pasien). Meskipun beban kerja bervariasi, ketidaksesuaian operasional tetap ditemukan dalam proses *handover*, seperti penjabaran *assessment* yang kurang detail serta instruksi *recommendation* yang belum terarah dan minim dokumentasi formal. Berdasarkan gambaran masalah klinis pada studi pendahuluan tersebut, penelitian mengenai hubungan beban kerja perawat dengan kualitas komunikasi SBAR saat *handover* sangat penting dan mendesak untuk dilakukan.

Merujuk pada serangkaian temuan studi pendahuluan di atas, dapat disimpulkan bahwa tingginya tekanan kerja berisiko mendegradasi mutu komunikasi interpersonal perawat saat mengimplementasikan kerangka SBAR dalam proses

handover. Lonjakan volume pasien yang dibarengi dengan kompleksitas tata laksana klinis berdampak pada keterbatasan durasi serta konsentrasi perawat saat mendiseminasikan data kesehatan secara utuh. Fenomena ini memicu ketidaksempurnaan pengisian komponen *situation, background, assessment, and recommendation*. Fakta ini menegaskan bahwa tingkat beban kerja menjadi salah satu determinan utama yang mengintervensi efisiensi komunikasi SBAR selama proses timbang terima keperawatan. Berdasarkan latar belakang masalah, peneliti melakukan penelitian dengan judul "Hubungan Beban Kerja Dengan Kualitas Komunikasi SBAR (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*) Saat *Handover* Di Ruang Dewasa Di Rumah Sakit Dr Oen Kandang Sapi Solo".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, permasalahan yang akan diteliti dari penelitian ini adalah "Hubungan antara beban kerja perawat dengan kualitas komunikasi SBAR (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*) saat *handover* di ruang dewasa Rumah Sakit Dr Oen Kandang Sapi Solo".

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan antara beban kerja perawat dengan kualitas komunikasi SBAR (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*) saat *handover* di ruang dewasa Rumah Sakit Dr Oen Kandang Sapi Solo.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi karakteristik responden berdasarkan usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, lama bekerja, dan lama menjadi ketua tim.
- b. Mengidentifikasi tingkat beban kerja perawat di ruang dewasa Rumah Sakit Dr Oen Kandang Sapi Solo.
- c. Mengidentifikasi kualitas komunikasi SBAR (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*) saat *handover* di ruang dewasa Rumah Sakit Dr Oen Kandang Sapi Solo.
- d. Menganalisis hubungan antara beban kerja perawat dengan kualitas komunikasi SBAR (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*) saat *handover* di ruang dewasa Rumah Sakit Dr Oen Kandang Sapi Solo.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan wawasan dalam bidang ilmu keperawatan, khususnya mengenai hubungan beban kerja perawat dengan kualitas komunikasi SBAR (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*) saat *handover*. Hasil penelitian juga diharapkan dapat

menjadi salah satu referensi dalam pengembangan ilmu manajemen keperawatan dan komunikasi klinis.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi institusi tempat penelitian Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi rumah sakit mengenai kondisi beban kerja perawat dan kualitas komunikasi SBAR saat *handover*. Hasil tersebut dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen keperawatan dalam upaya meningkatkan efektivitas komunikasi antarperawat, kesinambungan asuhan keperawatan, serta mutu dan keselamatan pelayanan pasien.

b. Bagi Institusi Pendidikan Stikes Bethesda Yakkum Yogyakarta

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah sumber informasi dan bahan referensi bagi institusi pendidikan, khususnya dalam pembelajaran mengenai manajemen keperawatan, beban kerja perawat, komunikasi SBAR, dan pelaksanaan *handover*.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan data awal bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian mengenai beban kerja perawat dan komunikasi SBAR. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan penelitian dengan variabel, karakteristik responden, instrumen, maupun metode penelitian yang berbeda.

d. Bagi Responden

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan kesadaran perawat mengenai pentingnya pengelolaan beban kerja serta penerapan komunikasi SBAR secara sistematis pada saat *handover*. Dengan demikian, perawat diharapkan dapat meningkatkan kualitas penyampaian informasi dalam mendukung kesinambungan asuhan keperawatan

STIKES BETHESDA YAKKUM

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1

Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	(Putri Diana, 2024)	Hubungan tingkat kognitif perawat mengenai komunikasi SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation) dengan efisiensi operan (handover) di unit rawat inap RS Rizani Paiton.	Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain korelasional dan rancangan <i>cross-sectional</i> . Populasi penelitian terdiri dari seluruh perawat di ruang rawat inap RS Rizani Paiton. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik <i>total sampling</i> dan diperoleh sebanyak 55 responden.	Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara tingkat pengetahuan perawat mengenai komunikasi SBAR dengan kemampuan melaksanakan operan atau timbang terima pada 55 responden.	Kedua penelitian sama-sama membahas komunikasi SBAR dalam pelaksanaan <i>handover</i> . Selain itu, keduanya menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain <i>cross-sectional</i> .	Perbedaan terletak pada variabel yang diteliti. Penelitian Putri menjadikan tingkat pengetahuan atau kognitif perawat sebagai variabel bebas, sedangkan penelitian ini menggunakan beban kerja perawat sebagai variabel bebas. Variabel terikat penelitian Putri adalah efisiensi operan, sedangkan penelitian ini mengukur kualitas komunikasi SBAR saat <i>handover</i> .

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
2	(Rusdi et al., 2024)	Gambaran penerapan komunikasi SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation) saat <i>handover</i> perawat	Penelitian menggunakan metode deskriptif untuk memperoleh gambaran penerapan komunikasi SBAR pada saat <i>handover</i> . Penelitian dilakukan di ruang Anggrek, Perinatologi, dan Unit Gawat Darurat RSUD Akhmad Berahim Kabupaten Tana Tidong. Jumlah responden sebanyak 56 perawat.	Pada ruang rawat inap, komponen <i>situation</i> berada pada kategori baik sebanyak 12 responden (52,2%), <i>background</i> 18 responden (78,3%), <i>assessment</i> 15 responden (65%), dan <i>recommendation</i> 18 responden (78,3%). Pada IGD, <i>situation</i> baik sebanyak 12 responden (50%), <i>background</i> 10 responden (41,7%), <i>assessment</i> 6 responden (25%), dan <i>recommendation</i> 13 responden (54,2%). Pada ruang Perinatologi, <i>situation</i> baik sebanyak 7	Kedua penelitian sama-sama mengkaji komunikasi SBAR pada saat pelaksanaan <i>handover</i> . Keduanya juga menggunakan lembar observasi/ <i>checklist</i> yang mengacu pada komponen SBAR.	Penelitian Rusdi et al. menggunakan desain deskriptif dan hanya menggambarkan penerapan SBAR. Penelitian ini menggunakan desain analitik untuk mengetahui hubungan antara dua variabel, yaitu beban kerja perawat sebagai variabel X dan kualitas komunikasi SBAR sebagai variabel Y.

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
				responden (77,8%), <i>background</i> 5 responden (55,6%), <i>assessment</i> 5 responden (55,6%), dan <i>recommendation</i> 8 responden (88,9%).		
3	(Hidayat et al., 2025)	Hubungan beban kerja perawat dengan kelengkapan pendokumentasian asuhan keperawatan berbasis rekam medis elektronik di Klinik Jember	Penelitian menggunakan desain analitik korelasional dengan pendekatan <i>cross-sectional</i> . Penelitian dilakukan pada 28–31 Juli 2024 dengan jumlah responden sebanyak 25 perawat yang dipilih menggunakan teknik <i>total sampling</i> . Instrumen penelitian berupa	Hasil analisis menunjukkan nilai $p = 0,002$ ($p < 0,05$). Hasil tersebut menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara beban kerja perawat dengan kelengkapan pendokumentasian asuhan keperawatan berbasis rekam medis elektronik. Peningkatan beban kerja cenderung diikuti dengan menurunnya	Persamaannya adalah kedua penelitian menjadikan beban kerja perawat sebagai variabel bebas dan menggunakan desain analitik korelasional dengan pendekatan <i>cross-sectional</i> . Keduanya juga menggunakan <i>uji Spearman Rho</i> untuk menganalisis hubungan antarvariabel serta sama-sama mengkaji pelaksanaan tugas perawat dalam pelayanan keperawatan.	Perbedaan terdapat pada variabel terikat dan instrumen penelitian. Penelitian Hidayat et al. mengukur kelengkapan pendokumentasian asuhan keperawatan berbasis rekam medis elektronik, sedangkan penelitian ini mengukur kualitas komunikasi SBAR saat <i>handover</i> . Penelitian terdahulu menggunakan kuesioner, sedangkan penelitian ini menggunakan lembar observasi komunikasi SBAR dengan sistem penilaian. Fokus penelitian terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			kuesioner. Analisis hubungan dilakukan menggunakan uji <i>Spearman Rho</i> dengan tingkat kemaknaan $p < 0,05$.	kelengkapan dokumentasi.		adalah dokumentasi asuhan keperawatan, sedangkan penelitian ini berfokus pada komunikasi perawat saat <i>handover</i> .
4	Muzayyanah & Chania Sofiatur (2024)	Hubungan komunikasi SBAR pada saat <i>handover</i> dengan kinerja perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang	Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain <i>cross-sectional</i> . Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik <i>total sampling</i> dengan jumlah responden sebanyak 50 perawat. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan lembar observasi, kemudian	Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi SBAR saat <i>handover</i> dengan kinerja perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan. Hubungan tersebut berada pada tingkat kekuatan yang cukup kuat, sehingga semakin baik penerapan komunikasi SBAR	Persamaan penelitian terletak pada penggunaan pendekatan kuantitatif dan desain <i>cross-sectional</i> . Kedua penelitian juga sama-sama membahas komunikasi SBAR dalam pelaksanaan <i>handover</i> dan menggunakan analisis korelasi.	Perbedaan terletak pada variabel yang dianalisis. Penelitian Muzayyanah & Chania Sofiatur menggunakan komunikasi SBAR sebagai variabel bebas dan kinerja perawat sebagai variabel terikat. Penelitian ini menggunakan beban kerja perawat sebagai variabel bebas dan kualitas komunikasi SBAR saat <i>handover</i> sebagai variabel terikat.

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			dianalisis menggunakan uji <i>Spearman Rank</i> .	saat <i>handover</i> , semakin baik pula kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan.		