

HUBUNGAN KESADARAN KOMUNIKASI SBAR PERAWAT DENGAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DI RSUD BUNDA THAMRIN MEDAN

¹Sontina Saragih, ²Aureliya Hutagaol, ³Dahlia Purba

¹Akademi Keperawatan Columbia Asia

²Program Studi S1 Keperawatan, Universitas Imelda Medan

³Program Studi Keperawatan, STIKes Flora

Email: ¹sontinasaragih.kep@gmail.com, ²aureliyanovita@gmail.com, ³Dahliapurba70@gmail.com

ABSTRAK

Perawat berperan penting terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, khususnya keperawatan. Kualitas pelayanan keperawatan sebagai proses perawatan yang berkelanjutan dan berpusat pada pasien. Komunikasi perawat merupakan faktor vital dalam menentukan pelayanan keperawatan yang berkualitas tinggi. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan kesadaran komunikasi SBAR perawat dengan peningkatan kualitas pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Umum Bunda Thamrin Medan. Penelitian ini bersifat deskriptif korelasional dengan menggunakan pendekatan *cross-sectional*. Populasi penelitian ini adalah seluruh perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Bunda Thamrin Medan berjumlah 225 perawat dengan teknik pengambilan sampel yaitu *total sampling* yang sesuai dengan kriteria inklusi. Data dianalisis melalui uji *chi square* (χ^2). Hasil penelitian didapatkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kesadaran komunikasi SBAR dengan kualitas pelayanan keperawatan di RSUD Bunda Thamrin Medan (*p-value* 0,013). Kesimpulannya adalah komunikasi SBAR perawat mendukung pelayanan keperawatan berkualitas. Maka, diharapkan pihak manajerial rumah sakit melakukan pendampingan komunikasi SBAR bagi perawat baru dan mengevaluasi penerapan komunikasi SBAR secara periodik serta memberikan *reward* terhadap kepatuhan penerapan komunikasi SBAR.

Kata kunci: Kesadaran, Komunikasi SBAR, Kualitas, Keperawatan.

ABSTRACT

*Nurses play an important role in improving the quality of health services, especially nursing. Quality of nursing services as a continuous and patient-centered care process. Nurse communication is a vital factor in determining high-quality nursing services. This study aims to analyze the relationship between awareness of nurses' SBAR communication and improving the quality of nursing services at Bunda Thamrin Medan General Hospital. This research is descriptive correlational by using a cross-sectional approach. The population of this study was all nurses in the inpatient room of Bunda Thamrin Medan General Hospital, totaling 225 nurses with a sampling technique, namely total sampling according to the inclusion criteria. Data were analyzed through the chi-square test (χ^2). The results of the study found that there was a significant relationship between SBAR communication awareness and the quality of nursing services at Bunda Thamrin General Hospital Medan (*p-value* 0.013). The conclusion is that nurses' SBAR communication supports quality nursing services. So, it is hoped that the hospital's management will provide SBAR communication assistance for new nurses and evaluate the implementation of SBAR communication periodically and provide rewards for compliance with the implementation of SBAR communication.*

Keywords: Awareness, SBAR Communication, Quality, Nursing.

1. PENDAHULUAN

Perawat memainkan peran penting terhadap kualitas pelayanan kesehatan, khususnya keperawatan. Menurut Hyesun (2021), keterlibatan perawat dalam lingkup pelayanan berpusat pada pasien berkontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan keperawatan. Stavropoulou et al. (2022), pelayanan keperawatan yang berkualitas adalah pelayanan keperawatan yang

menangani semua kebutuhan pasien secara holistik dengan menggunakan kompetensi yang tepat. Aase et al. (2021), kualitas pelayanan keperawatan dikonseptualisasikan sebagai proses perawatan yang berkelanjutan dan berpusat pada pasien.

Pelayanan keperawatan yang berkualitas sangat bermanfaat bagi pasien. Li et al. (2022), mengidentifikasi kualitas pelayanan keperawatan yang tinggi pada periode

resusitasi dapat mempercepat waktu pemulihan kesadaran dan pernapasan, mengurangi kegelisahan dan komplikasi. Asiamah, Opoku, & Kouveliotis (2022), pelayanan keperawatan yang berkualitas secara tidak langsung dapat menstimulus kepuasan dan loyalitas pasien. Burhans (2018), kualitas pelayanan keperawatan memfasilitasi keselamatan pasien dan pengembangan perbaikan yang efektif.

Kualitas pelayanan keperawatan masih rendah berdasarkan hasil identifikasi beberapa studi. Menurut Winter, Dietermann, Schneider, & Schreyögg (2021), kualitas pelayanan keperawatan yang dirasakan pasien menurun secara signifikan. Hailu, Weret, Adasho, & Eshete (2022), pasien mempersepsikan kualitas pelayanan keperawatan masih rendah di ruang antenatal care (67%). Studi Yusefi et al. (2022), kualitas pelayanan keperawatan masih rendah baik pada dimensi psikososial (11,90%), fisik (14,25%) maupun komunikasi (19,49%). Maka, kualitas pelayanan keperawatan menjadi fokus perhatian utama. Kualitas pelayanan keperawatan yang rendah dapat disebabkan oleh faktor tertentu. Kunjunktur & Ahmad (2019), komunikasi perawat merupakan faktor vital dalam menentukan pelayanan keperawatan yang berkualitas tinggi. Kwame dan Petrucka (2021), komunikasi yang efektif mendukung perawat dalam menjamin pasien menerima pelayanan keperawatan berkualitas. Bello (2017), penggunaan keterampilan komunikasi yang efektif berkontribusi mempertahankan kualitas pelayanan keperawatan.

Komunikasi efektif memiliki struktur yang menjadi acuan bagi perawat dalam pelayanan keperawatan. Kateb dan Alruwaily (2021), kerangka *Situation, Background, Assessment* dan *Recommendations* (SBAR) merupakan suatu bentuk komunikasi efektif yang sangat tepat digunakan dalam praktik keperawatan. Shahid dan Thomas, (2018), SBAR termasuk alat komunikasi yang andal dan tervalid dalam transfer perawatan pasien di berbagai pelayanan kesehatan. Nieuwboer et al. (2020), struktur komunikasi SBAR dapat diterapkan dalam hubungan kolaborasi interprofesional kesehatan, seperti perawat dengan tenaga medis.

Komunikasi SBAR berdampak positif dalam menjamin keselamatan pasien dan meningkatkan kualitas pelayanan

keperawatan (de Assis Brito, Carneiro, Bezerra, Rocha, & da Rocha, 2022). Menurut Lo, Rotteau, & Shojania (2021), komunikasi SBAR dapat meningkatkan kejelasan informasi dalam suatu komunikasi antara perawat dengan profesional kesehatan. Perawat yang memiliki kesadaran komunikasi SBAR berpeluang meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan (Prats-Arimon et al., 2022).

Studi pendahuluan dilakukan pada tanggal 2 Agustus 2022 di Rumah Sakit Umum Bunda Thamrin Medan didapatkan bahwa 25% perawat belum maksimal menerapkan format struktur SBAR saat operan pasien tiap pertukaran jadwal dinas dan waktu yang habis untuk serah terima pasien 40 menit. Hasil wawancara dengan 17 pasien menyatakan kurang puas dalam menerima penjelasan informasi prosedur/peraturan rawat inap 21%, tidak puas terkait kecepatan proses pendaftaran pasien di rumah sakit 22,2% dan tidak puas terhadap sikap perawat dalam berkomunikasi selama perawatan 17,3%. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan komunikasi SBAR belum maksimal yang berdampak pada kualitas pelayanan keperawatan.

Implementasi komunikasi SBAR dalam pelayanan keperawatan mendukung penyampaian informasi jelas, singkat dan efektif. Sehingga pasien dapat merasakan kepuasan layanan keperawatan yang berkualitas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kesadaran komunikasi SBAR perawat dengan peningkatan kualitas pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Umum Bunda Thamrin Medan.

2. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif korelasional untuk menguji suatu teori yang ada antara 2 variabel. Penelitian yang dilaksanakan ini menggunakan pendekatan *cross-sectional*, dimana data antara variabel independen dan dependen dikumpulkan dalam waktu yang bersamaan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Bunda Thamrin Medan yang berjumlah 225 perawat. Teknik pengambilan sampel yaitu *total sampling*, berarti seluruh populasi dijadikan sampel penelitian dan sesuai dengan kriteria inklusi

yang ditetapkan peneliti berupa kesediaan menjadi responden, dan kooperatif selama pengumpulan.

Instrumen penelitian terdiri dari 3 bagian mencakup data karakteristik perawat (usia, jenis kelamin, pendidikan dan masa kerja), kesadaran komunikasi SBAR dan kualitas pelayanan keperawatan. Penilaian kesadaran komunikasi SBAR memakai alat ukur SBAR *Communication Model Assessment Form* yang dikembangkan oleh (Vatan & Yildiz, 2021). SBAR *Communication Model Assessment Form* terdiri dari 18 item pertanyaan dengan pilihan jawaban benar dan salah dengan skor 0 untuk jawaban salah dan skor 1 bila jawaban benar. Sedangkan instrument kualitas pelayanan keperawatan menggunakan *Quality Patient Care Scale (QUALPACS)* yang diadopsi dari Bastani, Afshar, & Valipour (2022). Instrument QUALPACS memiliki 65 item pertanyaan dalam tiga dimensi yaitu fisik 24 item, psikososial 28 item dan komunikasi 13 item. Semua pertanyaan berbentuk skala likert dengan jawaban “jarang = 0, kadang-kadang = 1 dan paling sering = 2”.

Peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas pada 30 perawat di ruang rawat inap RSUD Mitra Sejati Medan dengan menggunakan SPSS 16, maka didapatkan hasil uji validitas bahwa semua item pertanyaan dari variabel kesadaran komunikasi SBAR dan variabel kualitas pelayanan keperawatan adalah valid dengan r masing-masing 0,361. Adapun hasil uji reliabilitas kedua variabel tersebut $> 0,60$, hal ini menunjukkan reliabel. Oleh karena itu, peneliti mengadopsi semua item pertanyaan dari variabel kesadaran komunikasi SBAR dan kualitas pelayanan keperawatan dalam penelitian ini.

Data penelitian ini dianalisis secara univariat dan bivariat. Analisis univariat dengan memperhitungkan distribusi frekuensi dan persentase pada variabel karakteristik, kesadaran komunikasi SBAR dan kualitas pelayanan keperawatan. Adapun analisis bivariat, mengidentifikasi ada tidaknya hubungan antara variabel independen (kesadaran komunikasi SBAR) dengan variabel dependen (kualitas pelayanan keperawatan) melalui uji *chi square* (χ^2). Penelitian ini sudah dilakukan uji etik oleh komite etik Akademi Keperawatan Columbia

Asia dengan Nomor 15/AKCA/UE/LPPM/IX/2022.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang dilakukan terhadap 225 perawat Rumah Sakit Umum Bunda Thamrin Medan, diuraikan sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteristik Perawat	f	%
Usia		
a. Dewasa awal	91	40,4
b. Dewasa menengah	134	59,6
Jenis Kelamin		
a. Laki-laki	77	34,2
b. Perempuan	148	65,8
Pendidikan		
a. Vokasional	128	56,9
b. Profesional	97	43,1
Masa kerja		
a. Baru	105	46,7
b. Lama	120	53,3

Berdasarkan tabel 1, diketahui bahwa sebagian besar perawat dengan usia dewasa menengah sebanyak 134 orang (59,6%), sebagian besar perawat dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 148 orang (65,8%), sebagian besar perawat dengan jenjang pendidikan vokasional sebanyak 128 orang (56,9%) dan sebagian besar perawat dengan masa kerja yang lama sebanyak 120 orang (53,3).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kesadaran Komunikasi SBAR

Variabel	f	%
Kesadaran Komunikasi SBAR		
Baik	129	57,3
Kurang	96	42,7

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan kesadaran komunikasi SBAR baik sebanyak 129 orang (57,3%) di Rumah Sakit Umum Bunda Thamrin Medan. Hal ini sesuai dengan studi Astuti, Ilmi, & wati, (2019), mengidentifikasi penerapan komunikasi SBAR pada perawat di RSUD Banjarmasin sudah terlaksana dengan baik, namun belum berjalan secara maksimal dan masih terdapat banyak hambatan-hambatan yang dirasakan perawat. Hardini, Harmawati, & Wahyuni (2019), pelaksanaan komunikasi SBAR pada saat timbang terima sudah optimal di Bangsa Bedah dan Interne RSUP Dr. M. Djamil Padang. Marantika, Pertiwiwati, & Setiawan

(2018), sebagian besar perawat melakukan komunikasi SBAR dengan baik di ruang perawatan VIP Intan dan Assami RSUD Ratu Zalecha Martapura.

Komunikasi SBAR sebagai sarana komunikasi perawat dalam berinteraksi secara efektif dan mendukung kepercayaan diri untuk mengatasi hambatan yang dirasakannya (Jurns, 2019). SBAR dapat meningkatkan komunikasi profesional, budaya keselamatan dan penurunan proporsi laporan insiden terkait kesalahan komunikasi (Randmaa, Mårtensson, Swenne, & Engström, 2014). Menurut Blom, Petersson, Hagell, & Westergren (2015), komunikasi SBAR digunakan para profesional kesehatan dalam memfasilitas keselamatan pasien dan pelayanan yang berkualitas.

Menurut analisis peneliti, perawat menyadari komunikasi SBAR penting dalam mendukung kolaborasi yang efektif dalam pemberian asuhan keperawatan kepada pasien dengan aman. Komunikasi SBAR menunjukkan kualitas diri perawat dalam mengidentifikasi pengkajian pasien. Selain itu, perawat juga telah diberikan pelatihan komunikasi SBAR dalam rangka menunjang akreditasi rumah sakit. Kondisi tersebut mendukung perawat memahami penerapan komunikasi SBAR dengan baik. Adapun perawat yang belum menyadari penerapan komunikasi SBAR dengan baik, disebabkan responden yang terlibat dalam penelitian baru direkrut sebagai perawat di ruang rawat inap dan belum mendapatkan pelatihan komunikasi SBAR.

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan kualitas pelayanan keperawatan baik sebanyak 138 orang (61,3%) di Rumah Sakit Umum Bunda Thamrin Medan. Studi Liu, Aunguroch, Gunawan, Sha, & Shi (2021), memperlihatkan bahwa 74,78% perawat menyatakan pelayanan keperawatan berkualitas di Hospital of Dalian Medical University, China. Islamy & Sulima (2020), sebagian besar responden menyatakan kualitas pelayanan keperawatan baik di RSUD Kota Baubau. Menurut Babingga et al. (2018), kualitas pelayanan keperawatan baik di ruangan penyakit dalam RSUD Bethesda Tomohon. Muhith & Nurwidji (2014), tingkat kualitas layanan keperawatan rawat inap dikategorikan baik di RSUD dr. Wahidin Sudiro Husodo dan RS Rekso Waluyo di Mojokerto. Jadi, pelayanan keperawatan di Indonesia dan di luar negeri sama-sama berkualitas.

Menurut analisis peneliti, kualitas pelayanan keperawatan baik di Rumah Sakit Umum Bunda Thamrin Medan. Hal ini dikarenakan rumah sakit tersebut telah memenuhi setiap standar operasional prosedur asuhan keperawatan sehingga pasien yakin terhadap pelayanan yang diterimanya. Jadi jaminan kualitas pelayanan keperawatan dapat memotivasi pasien untuk berobat kembali ke rumah sakit tersebut. Ardian, Haiya, & Azizah (2022), kualitas pelayanan keperawatan mampu mempengaruhi kepuasan pasien yang berdampak terhadap loyalitas pasien.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Keperawatan

Variabel	f	%
Kualitas Pelayanan Keperawatan		
Baik	138	61,3
Kurang	87	38,7

Tabel 4. Hubungan Kesadaran Komunikasi SBAR dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan

Kesadaran Komunikasi SBAR	Kualitas Pelayanan Keperawatan				Total	P-value	
	Baik		Kurang				
	f	%	f	%			
Baik	107	82,9	22	17,1	129	100	0,013
Kurang	31	32,3	65	67,7	96	100	

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa ada hubungan yang signifikan antara kesadaran

komunikasi SBAR dengan kualitas pelayanan keperawatan di RSUD Bunda Thamrin Medan.

Abbaszade et al. (2021), komunikasi SBAR perawat secara verbal berhubungan dengan peningkatan pelayanan keperawatan yang berkualitas. Farokhzadian dkk. (2020), aspek komunikasi perawat dapat meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Valiasr Kota Shahr Baba, Provisinsi Kerman, Iran.

Komunikasi efektif dengan pendekatan SBAR dapat meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit, termasuk kualitas pelayanan keperawatan. Komunikasi SBAR mampu mengurangi kesalahan dalam berkomunikasi antar tenaga kesehatan maupun tenaga kesehatan dengan pasien sehingga dapat mencegah kejadian tidak diinginkan (Elvi zuhriyatul Wachidah, Priantoro, & Purwanza, 2022). Menurut Kunjukunju & Ahmad (2019), Komunikasi SBAR dalam praktik keperawatan profesional merupakan unsur utama bagi perawat memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas.

Menurut analisis peneliti, komunikasi SBAR berhubungan dengan kualitas pelayanan keperawatan dikarenakan struktur komunikasi SBAR memberikan informasi kondisi pasien dengan jelas dan singkat berdasarkan pengkajian perawat. Penyampaian informasi tersebut tidak ambigu dan menjamin keselamatan pasien sehingga berpeluang mewujudkan pelayanan keperawatan berkualitas tinggi.

4. KESIMPULAN

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar perawat dengan usia dewasa menengah, sebagian besar perawat perempuan, sebagian besar perawat berpendidikan vokasional dan sebagian besar perawat memiliki masa kerja yang lama serta ada hubungan yang bermakna antara kesadaran komunikasi SBAR dengan kualitas pelayanan keperawatan di RSUD Bunda Thamrin Medan.

Adapun saran dari hasil penelitian ini yaitu disarankan kepada pihak manajerial rumah sakit untuk memberikan coaching atau pendampingan komunikasi SBAR bagi perawat baru dan mengevaluasi penerapan komunikasi SBAR secara periodic serta memberikan *reward* bagi tenaga kesehatan khususnya perawat terhadap kepatuhan penerapan komunikasi SBAR.

REFERENCES

- Aase, I., Ree, E., Johannessen, T., Strømme, T., Ullebust, B., Holen-Rabbersvik, E., ... Wiig, S. (2021). Talking about quality: how 'quality' is conceptualized in nursing homes and homecare. *BMC Health Services Research*, 21(1), 1–13. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06104-0>
- Abbaszade, A., Assarroudi, A., Armat, M. R., Stewart, J. J., Rakhshani, M. H., Sefidi, N., & Sahebkar, M. (2021). Evaluation of the impact of handoff based on the SBAR technique on quality of nursing care. *Journal of Nursing Care Quality*, 36(3), E38–E43. <https://doi.org/10.1097/NCQ.0000000000000498>
- Ardian, I., Haiya, N. N., & Azizah, I. R. (2022). Kualitas pelayanan keperawatan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. *NURSCOPE: Jurnal Penelitian Dan Pemikiran Ilmiah Keperawatan*, 7(2), 86. <https://doi.org/10.30659/nurscope.7.2.86-96>
- Asiamah, N., Opoku, E., & Kouveliotis, K. (2022). The association between nurses' physical activity counselling and patients' perceptions of care quality in a primary care facility in Ghana. *PLoS ONE*, 17(7 July), 1–11. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0270208>
- Astuti, N., Ilmi, B., & wati, R. (2019). Penerapan Komunikasi Situation, Background, Assesment, Recommendation (SBAR) Pada Perawat Dalam Melaksanakan Handover. *IJNP (Indonesian Journal of Nursing Practices)*, 3(1), 42–51. <https://doi.org/10.18196/ijnp.3192>
- Babingga, A., Huragana, J., Kabo, D. R. G., Fakultas, M., Universitas, K., Indonesia, S., ... Pasien, K. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien RSUD GMIM Bethesda Tomohon. *E-Jurnal Sariputra*, 5(3), 1–6.
- Bastani, F., Afshar, P. F., & Valipour, O. (2022). Evaluating the Relationship between Nursing Care Quality and Hospital Anxiety and Depression among Old Patients with Cardiovascular Disease. *Journal of Caring Sciences*, 11(2), 71–75.

- <https://doi.org/10.34172/jcs.2022.12>
- Bello, O. (2017). Effective Communication in Nursing Practice: A literature review. *Arcada*, 12(5), 1–55. Retrieved from <http://www.theseus.fi/handle/10024/130552>
- Blom, L., Petersson, P., Hagell, P., & Westergren, A. (2015). The Situation, Background, Assessment and Recommendation (SBAR) Model for Communication between Health Care Professionals: A Clinical Intervention Pilot Study. *International Journal of Caring Sciences*, 8(3), 530–535.
- Burhans, L. M. (2018). What is good nursing care? The lived meaning of quality nursing care for practicing nurses.
- de Assis Brito, M., Carneiro, C. T., Bezerra, M. A. R., Rocha, R. C., & da Rocha, S. S. (2022). Effective communication strategies among health professionals in Neonatology: An integrative review. *Enfermeria Global*, 21(3), 578–591. <https://doi.org/10.6018/eglobal.502051>
- Elvi zuhriyatul Wachidah, Priantoro, C. T., & Purwanza, S. W. (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>
- Farokhzadian, Jamileh, Miri, S., Doostkami, M., Reza Hosseini, Z., & Shahrababaki, P. M. (2020). Promoting the psychosocial and communication aspects of nursing care quality using time management skills training. *Journal of Education and Health Promotion*, 9(January), 1–6. <https://doi.org/10.4103/jehp.jehp>
- Hailu, G. A., Weret, Z. S., Adasho, Z. A., & Eshete, B. M. (2022). Quality of antenatal care and associated factors in public health centers in Addis Ababa, Ethiopia, a cross-sectional study. *PLoS ONE*, 17(6 June), 1–13. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0269710>
- Hardini, S., Harmawati, H., & Wahyuni, F. S. (2019). Studi Fenomenologi: Pelaksanaan Komunikasi SBAR pada saat Timbang Terima di Bangsal Bedah dan Interne RSUP Dr. M. Djamil Padang. *Jurnal Kesehatan Medika Sainatika*, 10(2), 53. <https://doi.org/10.30633/jkms.v10i2.416>
- Hyesun, K. (2021). Effects of Job Crafting on the Quality of Nursing Services among Clinical Nurses: The Mediating Effect of Work Engagement. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 27(5), 423–432. <https://doi.org/10.11111/jkana.2021.27.5423>
- Islamy, L. O. S., & Sulima, S. (2020). Kualitas Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Baubau. *Jurnal Kesehatan Manarang*, 6(1), 20. <https://doi.org/10.33490/jkm.v6i1.153>
- Jurns, C. (2019). Using SBAR to communicate with policymakers. *Online Journal of Issues in Nursing*, 24(1), 1–8. <https://doi.org/10.3912/OJIN.Vol24No01PPT47>
- Kateb, A., & Alruwaily, K. (2021). The Improvement of Patient Safety Outcomes in the Nursing Context: The Effectiveness of the Situation, Background, Assessment and Recommendations (SBAR) Framework. *Diversity and Equality in Health and Care*, 18(12), 518–518. Retrieved from <https://www.primescholars.com/diversity-and>
- Kunjukunju, A., & Ahmad, A. (2019). Effective Communication Among Doctors and Nurses: Barriers As Perceived By Doctors. *The Malaysian Journal of Nursing*, 11(02), 3–11. <https://doi.org/10.31674/mjn.2019.v11i02.001>
- Kwame, A., & Petrucka, P. M. (2021). A literature-based study of patient-centered care and communication in nurse-patient interactions: barriers, facilitators, and the way forward. *BMC Nursing*, 20(1), 1–10. <https://doi.org/10.1186/s12912-021-00684-2>
- Li, H., Wang, H., Pan, Y., Huang, Q., Li, X., Zeng, X., & Zhou, L. (2022). Efficacy of High-Quality Nursing Service for the Patients during the Anesthesia Recovery Period: A Meta-Analysis. *Applied Bionics and Biomechanics*, 2022, 1–8. <https://doi.org/10.1155/2022/3528915>
- Liu, Y., Aunguroch, Y., Gunawan, J., Sha, L., & Shi, T. (2021). Development and psychometric evaluation of a quality nursing care scale from nurses' perspective. *Nursing Open*, 8(4), 1741–

1754. <https://doi.org/10.1002/nop2.816>
- Lo, L., Rotteau, L., & Shojania, K. (2021). Can SBAR be implemented with high fidelity and does it improve communication between healthcare workers? A systematic review. *BMJ Open*, *11*(12), 1–20. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2021-055247>
- Marantika, D., Pertiwiwati, E., & Setiawan, H. (2018). Gambaran Penerapan SBAR dan TULBAKON dalam Komunikasi Interdisipliner. *Dunia Keperawatan*, *6*(2), 71–78. <https://doi.org/10.20527/dk.v6i2.4395>
- Muhith, A., & Nurwidji. (2014). Kualitas Layanan Keperawatan (Studi tentang Ruang Rawat Inap Rumah Sakit di Mojokerto). *Jurnal Ners*, *9*(2), 321–328.
- Nieuwboer, M. S., van der Sande, R., Maassen, I. T. H. M., Olde Rikkert, M. G. M., Perry, M., & van der Marck, M. A. (2020). Communication between Dutch community nurses and general practitioners lacks structure: An explorative mixed methods study. *European Journal of General Practice*, *26*(1), 86–94. <https://doi.org/10.1080/13814788.2020.1782883>
- Prats-Arimon, M., Puig-Llobet, M., Roldán-Merino, J., Moreno-Arroyo, M. C., Hidalgo-Blanco, M. Á., & Lluch-Canut, T. (2022). A Training Communication Program Designed for Emergency Nurses Working at Ambulance. *Enfermeria Global*, *21*(3), 109–121. <https://doi.org/10.6018/EGLOBAL.507341>
- Randmaa, M., Mårtensson, G., Swenne, C. L., & Engström, M. (2014). SBAR improves communication and safety climate and decreases incident reports due to communication errors in an anaesthetic clinic: A prospective intervention study. *BMJ Open*, *4*(1), 1–8. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2013-004268>
- Shahid, S., & Thomas, S. (2018). Situation, Background, Assessment, Recommendation (SBAR) Communication Tool for Handoff in Health Care – A Narrative Review. *Safety in Health*, *4*(1), 1–10. <https://doi.org/10.1186/s40886-018-0073-1>
- Stavropoulou, A., Rovithis, M., Kelesi, M., Vasilopoulos, G., Sigala, E., Papageorgiou, D., ... Koukouli, S. (2022). What Quality of Care Means? Exploring Clinical Nurses' Perceptions on the Concept of Quality Care: A Qualitative Study. *Clinics and Practice*, *12*(4), 468–481. <https://doi.org/10.3390/clinpract12040051>
- Vatan, M., & Yildiz, T. (2021). Surgery Nurses' Awareness on SBAR Communication Model and SBAR Training. *Clinical and Experimental Health Sciences*, *11*(7), 708–713. <https://doi.org/10.33808/clinexphealthsci.788530>
- Winter, V., Dietermann, K., Schneider, U., & Schreyögg, J. (2021). Nurse staffing and patient-perceived quality of nursing care: A cross-sectional analysis of survey and administrative data in German hospitals. *BMJ Open*, *11*(11). <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2021-051133>
- Yusefi, A. R., Sarvestani, S. R., Kavosi, Z., Bahmaei, J., Mehrizi, M. M., & Mehralian, G. (2022). Patients' perceptions of the quality of nursing services. *BMC Nursing*, *21*(1), 1–12. <https://doi.org/10.1186/s12912-022-00906-1>