



HUBUNGAN TIMBANG TERIMA METODE SBAR DENGAN KEPUASAN PASIEN THE RELATIONSHIP BETWEEN HANDOVER USING SBAR COMMUNICATION METHOD AND PATIENT SATISFACTION

Wahyuningsih Safitri^{1#}, Atiek Murharyati², Tri Astuti³

¹⁻³Universitas Kusuma Husada Surakarta, Indonesia

ARTICLE INFORMATION

Received: February 22th 2025
Revised: March 4th 2025
Accepted: April 2nd 2025

KEYWORD

SBAR method, handover, patient satisfaction

CORRESPONDING AUTHOR

Nama: Wahyuningsih Safitri
Address: Surakarta
E-mail: wahyuningsihsafitri@gmail.com
dmurharyati@gmail.com
No. Tlp : +6281393861671

DOI :
<https://doi.org/10.62354/jurnalmedicare.v4i2.173>

ABSTRACT

Latar Belakang: Timbang terima dengan Metode SBAR (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*) merupakan upaya untuk meningkatkan komunikasi tentang kondisi pasien. Komunikasi SBAR yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien. **Tujuan Penelitian:** Mengetahui hubungan antara timbang terima metode SBAR dengan Kepuasan pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo. **Metode Penelitian:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, rancangan *survey analitik* dan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel *purposive sampling*, melibatkan 156 pasien. **Hasil:** Uji *Spearman Rank* menunjukkan *p value* $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak. **Kesimpulan:** Ada hubungan timbang terima metode SBAR dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo.

Background: Handover with SBAR Method (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*) is an effort to improve communication about patient condition. Good SBAR communication can improve patient satisfaction. **Research Objective:** To determine the relationship between handover with SBAR method and patient satisfaction at PKU Muhammadiyah Hospital, Sukoharjo. **Research Method:** This study used quantitative research method, analytical survey design and cross sectional approach. Purposive sampling technique, involving 156 patients. **Results:** Spearman Rank test showed *p value* $0.000 < 0.05$ so H_0 was rejected. **Conclusion:** There is a relationship between handover with SBAR method and patient satisfaction at PKU Muhammadiyah Hospital, Sukoharjo.

A. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan pasien yang baik merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan berkualitas tidak hanya bergantung pada ketepatan waktu, pengetahuan dan sikap. Namun juga bagaimana menjalin hubungan komunikasi yang baik dengan pasien, memberikan informasi tentang perilaku dan kondisi pasien, serta agar membuat pasien puas dengan pelayanan yang diberikan (Febriyana, 2021). Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh pelayanan keperawatan, maka kualitas pelayanan keperawatan yang baik yaitu dengan memberikan informasi yang jelas, baik dan benar mengenai informasi tindakan dan kondisi pasien dengan begitu pasien akan merasa puas karena apa yang diharapkan sesuai dengan harapannya (Zulkhulaifah *et al.*, 2022)

Di Indonesia maupun negara berkembang saat ini ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan masih menjadi masalah utama. Menurut data kepuasan pasien di salah satu rumah sakit umum di Indonesia didapatkan 70% pasien kurang puas terhadap pelayanan keperawatan disebabkan buruknya kualitas produk atau jasa. Data di rumah sakit salah satu negara ASEAN pada tahun 2016 didapatkan bahwa tingginya angka ketidakpuasan terhadap pelayanan keperawatan dengan rentang 3,2% - 16%, sebanyak 25.000 – 30.000 terjadi kecacatan yang permanen disebabkan karena kegagalan komunikasi pasien dan petugas (Maweikere *et al.*, 2021)

Kepuasan pasien sangat penting untuk menggambarkan kualitas pelayanan dalam pemberian pelayanan yang baik. Terciptanya kepuasan pasien dapat memberikan manfaat bagi rumah sakit salah satunya adalah meningkatkan reputasi rumah sakit dengan menjadikan kualitas pelayanan rumah sakit yang terbaik (Rogahang, 2021). Komunikasi merupakan kunci utama bagi staf rumah sakit untuk mencapai kepuasan pasien. Oleh karena itu seorang perawat harus mempunyai keahlian dalam berkomunikasi salah satunya dengan komunikasi efektif untuk menentukan kepuasan pasien apabila tidak dilakukan dengan baik akan menimbulkan masalah bagi pasien dan perawat. Komunikasi efektif antara perawat atau teman sejawat dilakukan melalui timbang terima (Lestari *et al.*, 2021)

Timbang terima merupakan cara berkomunikasi dan menerima informasi (laporan) terkait kondisi pasien. Timbang terima harus dilakukan seefektif mungkin dengan menjelaskan secara singkat, jelas dan tentang tindakan mandiri perawat serta tindakan kolaboratif (Suardana *et al.*, 2018). Kegagalan dalam melakukan komunikasi pada saat timbang terima dapat menimbulkan dampak yang serius yaitu kesalahan yang berkesinambungan dalam pelayanan keperawatan, pengobatan yang tidak tepat, kehilangan informasi, kesalahan tentang rencana keperawatan, kesalahan pada tes penunjang dan potensi kerugian bagi pasien, serta adanya ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan (Simamora, 2018). Untuk mengurangi kesalahan tersebut, maka perawat saat timbang terima perlu menerapkan komunikasi yang efektif dengan metode SBAR (Mappanganro & Ekariani, 2019).

Komunikasi SBAR (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*) yang digunakan oleh rumah sakit membantu tenaga kesehatan untuk berkomunikasi efektif dan mengurangi kesalahan pada saat timbang terima. Apabila komunikasi SBAR

tidak dilaksanakan maka berdampak kepada tindakan keperawatan yang diberikan karena kegagalan komunikasi sehingga akan menyebabkan ketidakpuasan pasien. (Christina & Susilo, 2021). Ketidakpuasan pasien disebabkan oleh berbagai alasan, antara lain : kurangnya komunikasi, kualitas pelayanan, harga dan biaya. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan dan keperawatan adalah metode komunikasi yang memberikan informasi untuk menerima dengan segera menanggapi keluhan pasien (Riyashatul et al., 2023)

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hilda, dkk (2018) dalam (Tatiwakeng *et al.*, 2021) menunjukkan sebanyak 47 perawat melakukan komunikasi menggunakan metode SBAR dalam penelitiannya. Namun, 30 perawat berkinerja buruk karena tidak semua perawat dapat merujuk pada tanggal masuk atau lamanya hari perawatan pasien. Hal ini mungkin terjadi pada perawat yang tidak dapat memaksimalkan pelaporan sesuai prosedur karena banyaknya pasien yang dirawat. Penelitian oleh (Devira et al., 2021), menjelaskan bahwa dalam pelaksanaan komunikasi SBAR masih kurang, antara lain perawat dalam menyebut *Situation* hanya 60,6% dikarenakan pada bagian identitas pasien masih banyak form timbang terima yang tidak diisi, dalam menyebut *Background* hanya 98,6% karena tidak dilakukannya pengkajian mengenai riwayat penyakit dan riwayat alergi, dalam menyebut *Assessment* hanya 11% karena banyak perawat yang tidak mengisi data-data pasien dengan lengkap, dan menyebutkan *Recommendation* hanya 54,3% karena tidak termuatnya informasi terkait rekomendasi intervensi.

Hasil studi pendahuluan di ruang Rawat Inap dewasa Rumah sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo menunjukkan bahwa dalam timbang terima keliling sudah menerapkan SOP timbang terima dengan metode SBAR , perawat sudah melakukan komunikasi metode SBAR saat timbang terima dengan menjelaskan nama, dokter penanggung jawab dan keluhan utama pasien. Akan tetapi, perawat belum menjelaskan kondisi pasien saat ini, tindakan yang sudah dilakukan dan belum dilakukan kepada pasien. Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk meneliti tentang hubungan timbang terima metode SBAR dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo.

B. METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dengan rancangan *survey analitik* dan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilakukan pada bulan Juni sampai bulan Juli tahun 2023 di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo. Populasi penelitian diambil dari pasien ruang rawat inap sebanyak 257 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel 156 responden. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner timbang terima metode SBAR dan kuesioner kepuasan pasien. Penelitian ini telah melakukan uji etik dengan No. 1412/UKH.L.02/EC/VI/2023. Analisa data mencakup analisa univariat dan bivariat dimana analisa univariat dengan distribusi frekuensi karakteristik responden (usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, lama dirawat), timbang terima metode SBAR, kepuasan pasien sedangkan analisa bivariat bertujuan untuk mengetahui hubungan Timbang Terima Metode SBAR dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo. Analisa data dengan menggunakan uji *Spearman Rank*

menunjukkan p value $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya ada hubungan antara timbang terima metode SBAR dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisa Univariat

a. Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

No	Kategori usia	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
1	18 – 25 tahun	34	21,8
2	26 – 35 tahun	36	23,1
3	36 – 45 tahun	45	23,7
4	46 – 50 tahun	49	31,4
Total		156	100

Berdasarkan hasil karakteristik responden dalam penelitian ini berdasarkan usia paling banyak yaitu usia 46 – 50 tahun sebanyak 49 orang dengan nilai persentase (31,4%) serta usia paling sedikit yaitu usia 18 – 25 tahun sebanyak 34 orang dengan nilai presentase (21,8%). Hasil ini sejalan dengan penelitian (Librianty, 2019) memperoleh data bahwa pasien rawat inap di RSUD Bangkinang kota menunjukkan sebagian besar berumur 41-55 tahun yaitu sebanyak 95 responden (36%).

Penelitian Sulistiyo & Chrismilasari, 2020 menunjukkan bahwa kepuasan pasien mayoritas responden memiliki usia antara >45 tahun (42,15%). Ada kecenderungan pasien yang lebih tua lebih merasa puas dari pasien yang berumur relatif lebih muda. Hal ini diasumsikan bahwa pasien yang lebih tua telah berpengalaman, sehingga ia mampu menyesuaikan diri dengan kondisi pelayanan yang sebenarnya, sedangkan pasien usia muda biasanya mempunyai harapan yang ideal tentang pelayanan yang diberikan, sehingga apabila harapan dengan realita terdapat kesenjangan, atau ketidakseimbang dapat menyebabkan mereka menjadi tidak (Fany, 2021)

Tabel 2. Distribusi frekuensi responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
1	Laki – laki	74	47,4
2	Perempuan	82	52,6
Total		156	100

Berdasarkan hasil karakteristik responden jenis kelamin pada penelitian ini mayoritas perempuan sebanyak 82 orang (52,6%) dan responden laki – laki sebanyak 74 orang (47,4%). Penelitian ini sesuai dengan penelitian (Sari et al., 2021) memperoleh data pasien ruang rawat inap RSUD Asy Syifa'sambi berjenis kelamin paling banyak yaitu perempuan sebanyak 53 orang (55,8%).

Penelitian lain oleh Rivai et al., 2020 memperoleh data kelompok jenis kelamin pada pasien rawat inap RSUD Raja Ampat berjenis kelamin paling banyak yaitu perempuan sebanyak 149 orang (61,6%). Jenis kelamin adalah perbedaan bentuk, sifat, dan fungsi biologis laki – laki dan perempuan yang menentukan perbedaan peran mereka dalam reproduksi. Jenis kelamin sangat berpengaruh dalam pandangannya mengenai kepuasan pelayanan jasa yang diperoleh atau diberikan. Perempuan lebih banyak memiliki penampilan secara detail dalam penerimaan suatu pelayanan sehingga tingkat kepuasan lebih tinggi dibandingkan dengan laki – laki yang tidak mengindahkan hal tersebut atau cuek dalam hal tersebut (Arya et al., 2022).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
Tidak bekerja / IRT	24	15,4
Buruh / Petani	29	18,6
Wiraswasta	64	41,0
Swasta	9	3,8
PNS / ASN	11	7,1
Pelajar / Mahasiswa	16	10,3
Tenaga kesehatan	3	1,9
Total	156	100

Hasil penelitian berdasarkan pekerjaan diperoleh hasil atau data pekerjaan paling banyak yaitu wiraswasta sebanyak 64 orang dengan persentase (41,0%) dan untuk pekerjaan yang paling sedikit yaitu tenaga kesehatan sebanyak 3 orang dengan presentase (1,9%). Penelitian ini sejalan dengan penelitian Fadilah & Yusianto (2019) pasien rawat inap bedah RSUD dr. Loemono Hadi Kudus paling banyak bekerja Wiraswasta sebanyak 31 orang dengan persentase (41,9%).

Penelitian lain oleh Butar-butur et al., (2018) menyatakan bahwa jenis pekerjaan pasien paling banyak adalah wiraswasta sebanyak 25 orang dengan persentase (34,7%). Status pekerjaan berhubungan dengan penilaian kepuasan dalam kualitas pelayanan produk atau jasa pelayanan karena pekerjaan seseorang mempengaruhi banyak sedikitnya informasi yang

didapatkan, sehingga pekerjaan seseorang mempengaruhi kepuasan dalam pelayanan yang diperolehnya. asien yang berlatar belakang bekerja memungkinkan informasi mengenai kepuasan yang lebih baik, sehingga memiliki tuntutan akan pelayanan produk atau jasa yang lebih baik dari apa yang didapatkannya. Informasi terkait metode SBAR tersebut dapat membantu seseorang dalam penilaian kepuasan mengenai pelayanan yang diperolehnya (Rezkiki & Utami, 2018).

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
SD	34	21,8
SMP	27	17,3
SMA / SMK	63	40,4
Perguruan tinggi	32	20,5
Total	156	100

Berdasarkan hasil penelitian karakteristik responden pendidikan menunjukkan hasil yaitu paling banyak SMA/SMK sebanyak 63 orang dengan persentase (40,4%) serta untuk hasil paling sedikit yaitu SMP sebanyak 27 orang dengan presentase (17,3%). Penelitian ini sesuai dengan penelitian (Sulistiyo & Chrismilasari, 2020) mendapatkan hasil dari pasien rawat inap RSUD Butok Kalimantan Tengah bahwa pendidikan yang paling banyak yaitu SMA sebanyak 40 orang dengan persentase (50%).

Penelitian lain oleh (Sari et al., 2021) mendapatkan hasil bahwa pendidikan pasien dengan pendidikan SMA sebesar 48 orang dengan persentase (50,5%). Tingkat Pendidikan seseorang akan cenderung membantunya untuk membentuk suatu pengetahuan sikap dan perilakunya terhadap sesuatu. Dengan pengetahuan yang baik seseorang dapat melakukan evaluasi berkaitan dengan kemampuan untuk melakukan justifikasi atau penilaian terhadap suatu materi atau objek yang ditentukan. Semakin tinggi pendidikan seseorang, maka daya untuk mengkritisi dalam menentukan seseorang berpersepsi, menilai dan merasakan apakah pelayanan yang telah diberikan dapat memberikan rasa puas atau tidak. Peningkatan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan atau pelayanan rumah sakit dapat terjadi sebagai akibat dari semakin tinggi pendidikan rata-rata masyarakat sehingga membuat mereka lebih tahu tentang haknya (Triyanto et al., 2020).

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Lama Dirawat

No	Lama Dirawat	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
1	1 hari	33	21,2
2	2 hari	69	44,2
3	3 hari	41	26,3
4	4 hari	6	3,8
5	>4 hari	7	4,5
	Total	156	100

Hasil penelitian ini menunjukkan karakteristik responden diperoleh hasil data mayoritas lama dirawat 2 hari sebanyak 69 orang dengan persentase (44.2%) dan responden minoritas lama dirawat 4 hari sebanyak 6 orang dengan presentase (3,8%). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sholeha et al., 2020) memperoleh data bahwa mayoritas responden lama dirawat 2 hari sebanyak 32 orang (72,7%).

Penelitian lain oleh (Putri et al., 2022) didapatkan data dari karakteristik lama rawat inap mayoritas pasien lama dirawat kurang dari 3 hari sebanyak 52 orang dengan persentase (52,0%). Lama dirawat salah satu pengalaman pasien menerima perawatan dari perawat. Hal ini tentu saja memberikan pengalaman bagi mereka selama mendapatkan perawatan di rumah sakit, jika lama dirawat lebih lama maka pasien akan lebih baik dari pada yang diharapkannya maka mereka akan puas, sebaliknya bila pengalaman selama mendapatkan pelayanan di rumah sakit lebih sebentar maka akan penilaian pasien kepada pelayanan keperawatan akan berkurang dari pada yang diharapkannya maka akan membuat mereka tidak puas (Dinda, 2020).

Timbang Terima Metode SBAR

**Tabel 6. Distribusi frekuensi responden berdasarkan Timbang
Terima Metode SBAR**

No	Timbang Terima Metode SBAR	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
1	Buruk	10	6,4
2	Baik	146	93,6
	Total	156	100

Hasil penelitian Berdasarkan data Timbang Terima Metode SBAR diperoleh hasil paling banyak yaitu pada kategori baik sebanyak 146 orang dengan persentase (93,6%) dan kategori buruk sebanyak 10 orang dengan presentase (6,4%) dan data komunikasi SBAR yang terdiri dari *Situation, Background, Assessment, Recommendation*. Kategori komunikasi SBAR

paling baik pada kategori *Situation* (situasi) sebanyak 155 responden.

Berdasarkan penelitian lain yang dilakukan oleh (Koesmiati et al., 2020) diperoleh hasil penelitian di ruang rawat inap rumah sakit Panti Waluya Sawahan Malang dengan mayoritas kategori baik sebanyak 27 orang (50%), dengan hasil tersebut menunjukkan bahwa pengetahuan responden tentang timbang terima tergolong baik. Penelitian yang dilakukan oleh (Devira et al., 2021) menyatakan bahwa komponen *Situation* mencapai 90%, dimana artinya pelaksanaan komponen ini dalam komunikasi SBAR sudah baik. Hal ini berkaitan juga dengan komponen *Situation* yang secara umum memang bisa disebutkan pada saat timbang terima seperti identitas lengkap pasien atau diagnosa penyakit pasien sesuai dengan teori.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Tatiwakeng et al., 2021) dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa komunikasi efektif metode SBAR pada timbang terima memiliki hubungan erat dalam menjamin kesinambungan, kualitas dan keselamatan pasien dalam pelayanan pada pasien. Komunikasi efektif khususnya komunikasi SBAR sangat membantu untuk meningkatkan keselamatan pasien di rumah sakit. Penggunaan komunikasi SBAR juga mencegah informasi salah yang disampaikan oleh perawat, hal ini dikarenakan komunikasi SBAR merupakan komunikasi yang telah terstruktur dengan baik, benar dan jelas, maka dari itu pengetahuan tentang teknik komunikasi SBAR penting untuk ditingkatkan (Safitri et al., 2022).

b. Kepuasan Pasien

Tabel 7 Distribusi frekuensi responden berdasarkan Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
Rendah	11	7,1
Sedang	48	30,8
Tinggi	97	62,2
Total	156	100

Berdasarkan data kepuasan pasien diperoleh hasil responden dengan hasil paling banyak yaitu dengan kategori tinggi sebanyak 97 orang dengan persentase (62,2%) dan hasil paling sedikit pada kategori rendah sebanyak 11 orang dengan presentase (7,1%). Hasil penelitian lain oleh (Budhiana et al., 2023) menunjukkan bahwa pada variabel kepuasan pasien memperoleh kepuasan dengan kategori baik sebanyak 214 orang dengan persentase (57,7%) dan sebagian kecil memperoleh tingkat kualitas yang kurang baik sebanyak 57 orang dengan persentase (15,3%). Kepuasan pasien memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Sari et al., 2021) berdasarkan

hasil penelitiannya yang dilakukan pada 95 orang responden (pasien) yang dirawat di ruang rawat inap rumah sakit RSUD Asy Syifa'sambi didapatkan hasil yang menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa sangat puas sebanyak 94 orang (98,9%) dan puasa sebanyak 1 orang (1,1%). Konsumen mengharapkan pelayanan pada tingkat tertentu dan pelayanan yang diterimanya lebih tinggi dari yang diharapkannya maka akan merasa sangat puas. Jika kualitas pelayanan yang diterimanya lebih rendah dari yang diharapkannya maka akan merasa kecewa atau tidak puas.

Pelayanan komunikasi perawat yang tidak baik menyebabkan pasien merasa keberadaanya seolah terasingkan, tindakan keperawatan mengalami kesulitan dan kepuasan tidak didapatkan dari pasien. Keberhasilan komunikasi menjadi salah satu faktor tingkat kepuasan pasien. secara ilmiah, komunikasi memiliki tujuan untuk kesehatan pasien dan memperbaiki keberlangsungan kesehatannya terhadap informasi yang diberikan perawat, sehingga perawat mampu memahami cara pandang dan perasaan pasien terhadap keadaan yang sedang terjadi serta memberikan respon dengan baik (Mellida & Mayasari, 2022).

2. Analisa Bivariat

Tabel 8. Hubungan Timbang Terima Metode SBAR dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo

		Kepuasan Pasien
Timbang	Terima	$r = 0,493$
	Metode SBAR	$p = 0,000$

Hasil penelitian berdasarkan uji *Rank Spearman* untuk menganalisa Hubungan timbang terima metode SBAR dengan kepuasan pasien didapatkan nilai $p = 0,493$ yang berarti H_0 ditolak H_a diterima. Jadi ada hubungan antara timbang terima metode SBAR dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Sulistiyawati et al., 2020) bahwa didapatkan hasil ada hubungan yang signifikan antara komunikasi SBAR dalam handover dengan kinerja perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan di ruang rawat inap rumah sakit di Jawa Timur. Menurut hasil penelitian (Budhiana et al., 2023) bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Pelabuhan Ratu

Kabupaten Sukabumi. Pelaksanaan timbang terima yang berkualitas akan mampu menggali data tentang pasien. Tujuan timbang terima adalah perawat dapat mengikuti perkembangan pasien, meningkatkan komunikasi perawat, terjalin hubungan kerjasama yang bertanggung jawab, terlaksananya asuhan keperawatan terhadap pasien yang berkesinambungan dan tingkat kepuasan pasien akan tinggi apabila kinerja pelayanan keperawatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya (Gusti et al., 2020)

Timbang terima adalah suatu cara dalam menyampaikan sesuatu (laporan) yang berkaitan dengan keadaan pasien. Timbang terima waktu dimana terjadi perpindahan atau transfer tanggungjawab tentang pasien dari perawat yang satu

ke perawat yang lain dengan menerapkan metode SBAR di dalam prosesnya. Jika timbang terima dengan menerapkan metode SBAR tidak dilakukan dengan baik maka akan terjadinya trauma atau cedera pada pasien yang akan mengakibatkan kecewa dan ketidakpuasan pasien (Koesmiati et al., 2020). Begitupun, jika timbang terima dengan metode SBAR dilakukan dengan baik maka masalah kondisi pasien segera teratasi sehingga kepuasan pasien akan meningkat (Mutmainah et al., 2023).

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Timbang Terima Metode SBAR di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo paling banyak pada kategori baik sebanyak 146 orang (93,6%).
2. Kepuasan pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo paling banyak pada kategori tinggi sebanyak 97 orang (62,2%).
3. Terdapat Hubungan timbang terima metode SBAR dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo dengan *p value* 0,000.

DAFTAR PUSTAKA

- Arya, R., Rahmaniza, & Afzal, M. (2022). *Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap*. 10(2), 393–402. <https://jurnal.unimus.ac.id/index.php/JKJ/article/view/9577> diakses 5/5/2023 21:15
- Budhiana, J., Elitian, A., & Asmarawati. (2023). *Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap rsud pelabuhan ratu kabupaten sukabumi*. 12(1), 87–92. <https://ojs.stikesmi.ac.id/index.php/ojs/article/view/80> diakses 7/5/2023 20:00
- Butar-butur, J., Simamora, R. H., Fakultas, D., Universitas, K., Utara, S., & Pasien, K. (2018). *HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT: jurnal keperawatan* 6(1), 51–64.
- Christina, L. V., & Susilo, A. P. (2021). Penggunaan Metode SBAR untuk Komunikasi Efektif antara Tenaga Kesehatan dalam Konteks Klinis. *KELUWIH: Jurnal Kesehatan Dan Kedokteran*, 3(1), 57–63. <https://doi.org/10.24123/kesdok.v3i1.4584>
- Devira, puspa ayu, Gaghauna, eirene E. ., & Widodo, H. (2021). *Pelaksanaan timbang terima menggunakan komunikasi sbar pada proses transfer pasien ke ruang perawatan untuk tenaga kesehatan : narrative review*. 2(1), 49–55.
- Dinda, N. (2020). *Pelaksanaan Komunikasi Efektif SBAR Perawat Rawat Inap Di Rumah Sakit Universitas Sumatera Utara*. Skripsi. Universitas Sumatera Utara. <https://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/28963> diakses 5/5/2023 21:00
- Fadilah, A., & Yusianto, W. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus.

Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat, 8(2252–8865).

- Fany, Iain Djalil. (2021). *Hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di ruangan interna Rumah Sakit Umum Daerah Poso*. <https://ejournal.uin-malang.ac.id/index.php/jim/article/view/11818> diakses 7/5/2023 19:30
- Febriyana, L. (2021). *Pentingnya Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Skit Menggunakan Metode Literature Review Tahun 2020*. 1(6), 56–61. <https://nusantarahasanajournal.com/index.php/nhj/article/view/158> diakses 10/05/2023 10:00
- Gusti, Ayu Putu Ami Mariaswati, Kiki, Rizki Fista Andriana, & Dewa, Agung Sudarsana. (2020). *TIMBANG TERIMA BEDSIDE DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN*. <https://repository.stikeswiramedika.ac.id/16/> diakses 6/5/2023 20:30
- Koesmiati, Sutriningsih, A., & Rosdiana, Y. (2020). *Hubungan Timbang Terima dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Panti Waluya Sawahan Malang*. 1, 153–161.
- Lestari, W., Rizany, I., & Setiawan, H. (2021). *Faktor - Faktor Mempengaruhi Tingkat Kepuasan*. 9(1), 46–53.
- Librianty, N. (2019). *HUBUNGAN PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD BANGKINANG KOTA TAHUN 2019*. 3(23), 103–111.
- Mappanganro, Andi, & Ekariani, V. (2019). *Hubungan Peran Perawat Dalam Timbang Terima Dengan Upaya Mengoptimalkan Keselamatan Pasien*. *Bina Generasi : Jurnal Kesehatan*, 11(1), 31–39. <https://doi.org/10.35907/jksbg.v11i1.131>
- Maweikere, Y., Manampiring, A. E., & M. Toar, J. (2021). *Hubungan Beban Kerja Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pemberian Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado*. 9(1), 71–77.
- Mellida, W., & Mayasari, P. (2022). *Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik perawat pada fase kerja di rsp usk*. VI(1).
- Mutmainah, S., Purnomo, H., & Mudhofar. (2023). *Jurnal Studi Keperawatan Pelaksanaan Komunikasi Situation Background Assessment Recommendation (SBAR) Dalam Kegiatan Timbang Terima (Hand Over) Di Ruang Perawatan*.
- Putri, A. D., Pascarani, D., Wiwin, K., & Wismayanti, D. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar*.
- Rezkiki, F., & Utami, S. G. (2018). *Faktor yang berhubungan dengan penerapan komunikasi sbar di ruang rawat inap*. 1(2).
- Rivai, F., Lestari, S., Shaleh, K., Manajemen, B., Sakit, R., & Masyarakat, F. K. (2020). *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*. 16(1), 38–47.
- Riyashatul, A., Ani, U., Arabta, A., & Pelawi, M. P. (2023). *KEPUASAN PELAYANAN*

KESEHATAN PASIEN RAWAT JALAN DI POLI UMUM PUSKESMAS BOJONG MENTENG TAHUN 2022. 5(1).

- Rogahang, J. J. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Siloam Sonder. 2(7).*
- Safitri, W., Suparmanto, G., & Istiningtyas, A. (2022). *Analisa Metode Komunikasi SBAR (Situation, Background, Assesment, Recomendation) di Instalasi Gawat Darurat. 13(2), 167–174.*
- Sari, M., Sulisetyawati, D., & Windyastuti, E. (2021). *DENGAN KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS DI RUANG RAWAT.*
- Sholeha, S., Kusindrati, Tanuwijaya, rani rahmasari, & Marini, R. (2020). *Pentingnya Kualitas Pelayanan Makan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. 19(2), 55–58.*
- Simamora. (2018). *buku ajaran keselamatan pasien melalui timbang terima pasien berbasis komunikasi efektif: SBAR. Medan: USU press.;*
- Suardana, I. K., Rasdini, I. G. A. A., & Hartati, N. N. (2018). *pengaruh metode komunikasi efektif SBAR terhadap efektivitas pelaksanaan timbang terima pasien di ruang gرياتama rsud tabanan. 001(September 2015).*
- Sulistiyo, Y., & Chrismilasari, L. A. (2020). *Kepuasan Pasien akan Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Buntok , Kalimantan Tengah. 5(2), 187–191.*
- Sulistyawati, W., Rahayu, kun ika nur, & Dhanti, adelia yogi pratiwi rama. (2020). *Hubungan Komunikasi SBAR pada saat Handover dengan Kinerja Perawat dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Inap. 9(1), 74–79.*
- Tatiwakeng, rezka v, Mayulu, N., & Larira, dina mariana. (2021). *hubungan penggunaan metode komunikasi efektif sbar dengan pelaksanaan timbang terima (handover) systematic review. 9(2), 77–88.*
- Triyanto, A., Agustin, wahtu rima, & Rakhmawati, N. (2020). *HUBUNGAN RESPONSE TIME DAN KOMUNIKASI DENGAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) RUMAH SAKIT ORTOPEDI PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN.*
- Zulkhulaifah, A., Pasinringi, S., & Sari, N. (2022). *Persepsi Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Rawat Inap Tahun 2022. 3(3), 246–256.*