
Hubungan komunikasi efektif dengan pelaksanaan *handover*

Saepul Anwar, Lilis Suryani, Rosmaitaliza Rosmaitaliza

Program Studi Sarjana Keperawatan, Universitas Horizon Indonesia

How to cite (APA)

Anwar, S., Suryani, L., & Rosmaitaliza, R. (2025). Hubungan komunikasi efektif dengan pelaksanaan *handover*. *Jurnal Health Society*, 14(2), 136–142.

<https://doi.org/10.62094/jhs.v14i2.239>

History

Received: 16 Agustus 2025

Accepted: 10 Oktober 2025

Published: 30 Oktober 2025

Corresponding Author

Saepul Anwar, Program Studi
Sarjana Keperawatan, Universitas
Horizon Indonesia
saepulaaan144@gmail.com



This work is licensed under a
[Creative Commons Attribution 4.0
International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

ABSTRAK

Latar Belakang: Bentuk upaya untuk menjaga keamanan pasien di rumah sakit adalah melakukan komunikasi yang baik antar perawat. Peningkatan komunikasi ini termasuk menjamin keselamatan pasien dan mencegah kesalahan informasi saat *handover*. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan komunikasi efektif dengan pelaksanaan *handover* di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Karawang Tahun 2024.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi sebanyak 74 orang dengan sampel penelitian terdiri dari 74 orang menggunakan teknik pengambilan *total sampling*. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Analisis data menggunakan uji *Chi Square*.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki komunikasi yang baik yaitu sebanyak 38 orang (51,4%) dan sebagian besar memiliki pelaksanaan *handover* yang baik sebanyak 38 orang (51,4%). Komunikasi efektif dengan pelaksanaan *handover* didapatkan nilai $p = 0,000 < \alpha (0,05)$ artinya terdapat hubungan antara komunikasi efektif dengan pelaksanaan *handover* di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Karawang Tahun 2024.

Kesimpulan: Terdapat hubungan antara komunikasi efektif dengan pelaksanaan *handover* di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Karawang Tahun 2024.

Keyword : *Handover*, keselamatan pasien, komunikasi efektif, pelayanan kesehatan, perawat

ABSTRACT

Background: One way to maintain patient safety in hospitals is through good communication between nurses. Improved communication includes ensuring patient safety and preventing miscommunication during handovers. This study aims to determine the relationship between effective communication and the implementation of handovers in the Inpatient Ward of Karawang Islamic Hospital in 2024.

Methods: This study is a quantitative study with a cross-sectional approach. The population consisted of 74 people, with a sample of 74 people using total sampling technique. The instrument used was a questionnaire. Data analysis was performed using the Chi-square test.

Results: The results showed that most respondents had good communication, namely 38 people (51.4%), and most had good handover implementation, namely 38 people (51.4%). Effective communication with handover implementation obtained a p-value of $0.000 < \alpha (0.05)$, meaning that there is a relationship between effective communication and handover implementation in the inpatient ward of Karawang Islamic Hospital in 2024.

Conclusion: There is a relationship between effective communication and the implementation of handover in the inpatient ward of Karawang Islamic Hospital in 2024.

Keyword: Handover, patient safety, effective communication, healthcare services, nurses

Pendahuluan

Salah satu metode komunikasi yang relevan bagi perawat untuk melaksanakan asuhan keperawatan pada pasien adalah *handover* pasien. *Handover* dimaksudkan untuk membantu tim perawat menentukan prioritas pelayanan dan memberikan informasi tentang kondisi pasien saat ini dan rencana perawatan. (Wardani et al., 2021). Proses serah terima (*handover*) perlu dilakukan dengan menyampaikan informasi secara ringkas, jelas, dan menyeluruh mengenai tindakan mandiri yang telah dilakukan perawat, kegiatan kolaboratif dengan tenaga kesehatan lain, serta kondisi terkini perkembangan pasien (Fatwana et al., 2023).

Handover dapat memengaruhi keselamatan pasien. Hal ini didasarkan pada delapan solusi keselamatan pasien: mengidentifikasi pasien yang akurat, upaya tersebut bertujuan untuk memperbaiki efektivitas komunikasi, meningkatkan pengawasan terhadap keamanan penggunaan obat, memastikan ketepatan posisi serta prosedur operasi pada pasien, meminimalkan kemungkinan terjadinya infeksi yang berhubungan dengan pelayanan kesehatan, serta menurunkan risiko pasien mengalami jatuh. Selama proses akreditasi rumah sakit, standar utama yang dievaluasi adalah sasaran keselamatan pasien (Utami & Basri, 2023).

Kegagalan perawat dalam menerapkan keselamatan pasien tentunya akan semakin meningkatkan kejadian yang tidak diinginkan selama perawatan pasien (Murniasih et al., 2023). Berdasarkan laporan kasus dari JCI (*Junior Chamber Internasional*) dan WHO (*World Health Organzaton*) menunjukkan terdapat 25.000 dan 30.000 kasus cacat permanen pada pasien di Australia 11%. Hal ini disebabkan oleh masalah komunikasi dan 6% disebabkan oleh kurang nya keterampilan komunikasi petugas layanan kesehatan (Maku et al., 2023).

Menurut laporan tahun 2017 dari IKP (Direktorat Informasi Komunikasi Publik)

di Indonesia, ada 145 kejadian yang tidak diinginkan yang disebabkan oleh komunikasi perawat yang buruk. Ini mencakup Aceh 0,68 persen, Sulawesi Selatan 0,69 persen, Bali 1,4%, Jawa Barat 2,8%, Sumatera Selatan 6,9%, Jawa Timur 11,7%, Yogyakarta 13,8%, Jawa Tengah 15,9%, dan Jakarta menempati posisi tertinggi dengan 37,9% (Meo et al., 2023).

Komunikasi, pendidikan, dukungan pimpinan, dan kerjasama tim adalah beberapa faktor yang mempengaruhi *handover* (Widiastuti et al., 2021). Salah satu komponen penting dalam hal tersebut adalah komunikasi. Komunikasi yang efektif mencakup penyampaian informasi secara tepat waktu, akurat, lengkap, jelas, dan tersusun secara sistematis, sehingga dapat meminimalkan dapat mencegah munculnya kesalahan dan berperan penting dalam meningkatkan keselamatan pasien. Selain itu, proses komunikasi yang dilakukan yang efektif juga perlu disesuaikan dengan konteks bahasa, isi informasi, serta alur budaya yang berlaku. Sebaliknya, komunikasi yang kurang efektif dapat menyebabkan kesalahpahaman dalam perawatan keperawatan (Irwanti et al., 2022; Saputra et al., 2023)

Komunikasi yang efektif menunjukkan interaksi dua arah. Selama proses serah terima, perawat dapat saling bertanya untuk mengklarifikasi informasi yang belum lengkap dan mengonfirmasi kembali instruksi atau rencana tindakan yang telah diberikan. Kepercayaan dan rasa hormat yang saling timbal balik memudahkan koordinasi, sehingga proses serah terima menjadi lebih cepat, akurat, dan aman. Selain itu, komunikasi yang efektif memastikan kelangsungan perawatan pasien dilaksanakan dengan cara menyampaikan informasi yang komprehensif, benar, serta disampaikan pada waktu yang sesuai. Ketika komunikasi dilakukan dengan efektif, informasi yang diberikan lebih terstruktur, jelas, dan mudah dipahami, sehingga meminimalkan risiko

kesalahpahaman atau kehilangan data penting (Badrujamaludin et al., 2023).

Rumah Sakit Islam Karawang adalah rumah sakit tipe C dengan standar pelayanan terdapat tujuh unit ruang rawat inap yang terdiri dari kelas VIP, kelas I, kelas II, dan kelas III dengan total kapasitas 99 tempat tidur. Perawat yang bertugas di ruang rawat inap memiliki gelar D3 Keperawatan dan Profesi Ners. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan hubungan antara komunikasi dan pelaksanaan *handover* di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Karawang pada tahun 2024.

Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan komunikasi efektif dengan

pelaksanaan *handover* di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Karawang Tahun 2024.

Metode

Jenis penelitian ini adalah korelasional. Populasi dan sampel adalah seluruh perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Karawang sebanyak 74 orang menggunakan teknik pengambilan *total sampling*. Pengambilan data menggunakan kuesioner. Analisa data menggunakan uji *Chi Square*. Penelitian ini sudah lolos etik No:000745/KEP STIKES SUKABUMI/2024

Hasil

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteristik	F	%
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	30	40,5
Perempuan	44	59,5
Usia Perawat		
20 – 25 Tahun	9	12,2
26 – 30 Tahun	33	44,6
31 – 35 Tahun	16	21,6
36 – 40 Tahun	8	10,8
41 – 50 Tahun	8	10,8
Pendidikan		
D3 Keperawatan	44	59,5
D3 Kebidanan	11	14,9
S1 Keperawatan	4	5,4
Profesi Ners	15	20,3

Berdasarkan tabel 1 menunjukan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 44 orang (59,5%), berusia 26 –

33 tahun yaitu sebanyak 33 orang (44,6%), dan berpendidikan D3 Keperawatan yaitu sebanyak 44 orang (59,5%).

Tabel 2. Analisis Univariat

Variabel	F	%
Komunikasi Efektif		
Baik	38	51,4
Kurang Baik	36	48,6
Pelaksanaan <i>Handover</i>		
Baik	38	51,4
Kurang Baik	36	48,6

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki komunikasi yang baik yaitu

sebanyak 38 orang (51,4%) dan sebagian besar memiliki pelaksanaan *handover* yang baik sebanyak 38 orang (51,4%)

Tabel 3. Analisis Bivariat

Komunikasi Efektif	Pelaksanaan <i>Handover</i>				Total		Nilai <i>p</i>
	Baik		Kurang Baik				
	F	%	F	%	N	%	
Baik	36	94,7	2	5,3	38	100	0,000
Kurang Baik	2	5,6	34	94,4	36	100	
Total	38	51,4	36	48,6	74	100	

Berdasarkan tabel 3, dari analisis uji *Chi-Square* didapatkan nilai *p-value* sebesar 0,000. Nilai $p = 0,000 < \alpha (0,05)$ artinya H_0 diterima yang berarti terdapat hubungan

antara komunikasi efektif dengan pelaksanaan *Handover* di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Karawang Tahun 2024.

Pembahasan

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa mayoritas responden memiliki kemampuan komunikasi efektif yang tergolong baik. Komunikasi efektif diartikan sebagai proses penyampaian pesan yang dilakukan secara tepat waktu, akurat, lengkap, jelas, serta mudah dipahami oleh penerima pesan. Unsur kejelasan, ketepatan, kesesuaian konteks, dan penyampaian yang sistematis menjadi komponen penting dalam menciptakan komunikasi yang efektif. Ketidakefektifan komunikasi, khususnya saat proses serah terima pasien, dapat meningkatkan risiko terjadinya kesalahpahaman dalam pelayanan keperawatan (Irwanti et al., 2022).

Komunikasi di antara tenaga kesehatan memegang peranan krusial dalam pelaksanaan praktik kolaboratif. Kekurangan dalam komunikasi dapat mengakibatkan kesalahan penanganan pasien maupun keterlambatan pelayanan. Komunikasi yang tidak berjalan dengan baik juga mencerminkan kurangnya koordinasi antar tenaga kesehatan. Dalam beberapa situasi, komunikasi hanya terbatas pada pemberian instruksi dan konfirmasi tanpa adanya proses diskusi atau pertukaran informasi. Kondisi tersebut dapat

menghambat hubungan profesional karena pola komunikasi yang tidak terstruktur dengan baik (Christina & Susilo, 2021).

Selain itu, faktor usia perawat turut berpengaruh terhadap kemampuan mereka dalam menjalin komunikasi yang efektif. Hasil penelitian ini sejalan dengan Ulfa et al., (2021) bahwa usia perawat secara umum menunjukkan cara mereka membuat keputusan dengan mengacu pada semua pengalaman mereka. Umur seorang perawat memengaruhi kinerja dalam praktik keperawatan, karena perawat yang lebih tua akan lebih bertanggung jawab dan berpengalaman dalam menerima tugas dan mampu melakukan hal-hal dengan profesional, termasuk berkomunikasi dengan baik.

Hasil penelitian menunjukan bahwa sebagian besar responden memiliki pelaksanaan *handover* yang baik. *Handover* adalah pengalihan informasi pada saat pergantian shift. Informasi yang ditransfer berkaitan dengan kondisi klinis, kebutuhan, dan keadaan pribadi serta sosial pasien dengan tujuan menyampaikan informasi dan memastikan efektivitas dan keamanan dalam pelayanan pasien. Serah terima perawat juga terletak dalam siklus perawat klinis 24 jam dimana pengetahuan

keperawatan, medis, dan teknis yang relevan dengan setiap pasien perlu ditransfer dengan mulus antara perawat yang keluar dan yang masuk saat mereka bekerja untuk menjaga keselamatan (Saefulloh et al., 2020).

Berbagai faktor dapat memengaruhi ketepatan *handover*; salah satunya adalah demografi, seperti tingkat pendidikan sebelumnya. Kemampuan seseorang untuk menangani situasi atau informasi dari luar dapat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan mereka. Agar tugas seorang perawat dapat dilakukan dengan baik dan profesional, diperlukan pengetahuan dan pendidikan yang sesuai di bidang keperawatan. Selain itu, tingkat pendidikan berperan dalam meningkatkan kepercayaan diri perawat dalam menyampaikan informasi kepada rekan kerja dan dokter. Dengan dasar pengetahuan yang kuat, perawat dapat menjawab pertanyaan, menjelaskan data, dan memberikan rekomendasi klinis yang akurat (Azhari, 2024).

Hasil penelitian menunjukan terdapat hubungan antara komunikasi efektif dengan pelaksanaan *handover*. Penelitian ini sejalan dengan Mariana, (2021) bahwa metode komunikasi SBAR efektif digunakan saat serah terima pasien. Sesuai dengan penelitian Wibowo et al., (2022) yang menjabarkan adanya korelasi komunikasi efektif yang baik dengan pelaksanaan *handover*.

Selama pergantian shift jaga, tenaga kesehatan melakukan *handover* untuk berkomunikasi secara lisan tentang pasien. Dalam prosesnya, *handover* bermaksud untuk memberikan informasi tentang masalah, kondisi, dan keadaan klien; informasi tentang asuhan keperawatan yang sudah atau belum diberikan kepada klien, informasi penting yang perlu segera dilakukan oleh perawat atau bidan berikutnya, dan perencanaan tindakan berikutnya (Handoyo et al., 2022).

Komunikasi yang efektif selama serah terima dapat memperjelas informasi

yang disampaikan, memungkinkan perawat pada shift berikutnya yang menerima tugas untuk memahami kondisi pasien secara menyeluruh. Hal ini meningkatkan kepuasan kerja bagi baik perawat yang memberikan informasi maupun yang menerimanya, sekaligus berdampak positif pada kinerja tim. Penerapan sikap peduli selama serah terima, terutama melalui penggunaan metode komunikasi standar seperti SBAR, sangat penting. Perawat harus menyampaikan informasi dengan tenang dan tanpa terburu-buru, memastikan bahwa pesan diterima secara utuh dan jelas oleh penerima (Rahmatulloh et al., 2022).

Komunikasi dengan metode SBAR dapat mengurangi kesalahan komunikasi. Dengan komunikasi efektif, maka proses serah terima berjalan lebih lancar, informasi lebih mudah dipahami oleh penerima, dan kelangsungan perawatan pasien dapat terjaga. Sebaliknya, tanpa komunikasi yang efektif, proses serah terima berisiko menghasilkan informasi yang tidak lengkap, salah tafsir, atau bahkan terlewatkan, yang dapat berdampak langsung pada keselamatan pasien (Handoyo et al., 2022; Murniasih et al., 2023).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan adanya korelasi antara komunikasi efektif dengan pelaksanaan serah terima pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Karawang Tahun 2024.

Saran

Diharapkan perawat dapat lebih meningkatkan kerjasama dan menerapkan komunikasi efektif agar pelaksanaan *handover* sesuai dengan standar.

Daftar Pustaka

Azhari, D. (2024). faktor yang berhubungan dengan stress kerja perawat di ruang rawat inap RSUD Pringsewu Tahun 2024. *Jurnal Ventilator*, 2(4), 125–151. <https://doi.org/10.59680/ventilator.v>

- 2i4.1539
- Badrujamaludin, A., Jatnika, G., Awaliyah, S. N., Ardiansyah, D., Hastuti, D., Supriadi, D., & Kumala, T. F. (2023). komunikasi efektif sisbar dalam handover anantara perawat dan dokter di RS Dustira Cimahi. *Jurnal Kreativitas Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM)*, 6(12), 5297–5307. <https://doi.org/10.33024/jkpm.v6i12.12333>
- 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>
- Fatwana, N., Mayasari, P., Mahdarsari, M., & Syiah Kuala Banda Aceh, U. (2023). Persepsi perawat terhadap komunikasi sbar saat bedside handover pada salah satu ruang rawat inap Rumah Sakit di Banda Aceh. *Arrazi: Scientific Journal of Health*, 2(1), 221–228. <https://journal.csspublishing/index.php/arrazi>
- Handoyo, D., Wijayanti, W., & Triastuti Handayani. (2022). Hubungan penggunaan komunikasi efektif sbar terhadap kualitas pelaksanaan handover di ruang rawat inap RS JIH Solo. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kedokteran*, 1(2), 148–159. <https://doi.org/10.55606/jurrike.v1i2.1985>
- Irwanti, F., Guspianto, G., Wardiah, R., & Solida, A. (2022). Hubungan komunikasi efektif dengan pelaksanaan budaya keselamatan pasien di RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 6(1), 32–41. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v6i1.15551>
- Maku, F., Syukur, S. B., & Pakaya, A. W. (2023). Keefektifan komunikasi sbar dalam pelaksanaan handover di Rsud Dr.M.M. Dunda Limboto. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kesehatan*, 2(1), 102–111. <https://doi.org/10.55606/jurrikes.v2i1.921>
- Mariana, D. (2021). Hubungan Penggunaan metode komunikasi efektif sbar dengan pelaksanaan timbang terima (handover) Systematic Review. *Jurnal Keperawatan*, 9(2), 77. <https://doi.org/10.35790/jkp.v9i2.36784>
- Meo, M. Y., Mukin, F. A., & Fembi, P. N. (2023). Pelatihan Komunikasi efektif model sbar dalam kegiatan timbang terima bagi mahasiswa keperawatan. *Jurnal Peduli Masyarakat*, 5(Juni), 291–198. <http://jurnal.globalhealthsciencegroup.com/index.php/JPM>
- Murniasih, E., Wardhani, U. C., & Maria, M. (2023). Hubungan komunikasi sbar saat handover dengan penerapan patient safety di rumah sakit Bakti Timah Karimun. *Journal of Educational Innovation and Public Health*, 1(3), 203–209. <https://doi.org/10.55606/innovation.v1i3.1634>
- Rahmatulloh, G., Yetti, K., Wulandari, D. F., & Ahsan, A. (2022). Manajemen Handover metode sbar (situation, background, assessment, recommendation) dalam meningkatkan komunikasi efektif. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 4(1), 153–159. <https://doi.org/10.31539/joting.v4i1.3321>
- Saefulloh, A., Pranata, A., & Mulyani, R. (2020). Komunikasi pada saat handover memengaruhi pelaksanaan indikator patient safety. *NURSCOPE: Jurnal Penelitian Dan Pemikiran Ilmiah Keperawatan*, 6(1), 27. <https://doi.org/10.30659/nurscope.6.1.27-33>
- Saputra, R. A., Kusumawardhani, O. B., &

- Adriana, N. P. (2023). Pelaksanaan komunikasi yang efektif oleh perawat berdasarkan standar akreditasi rumah sakit di instalasi rawat inap 1. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional*, 261–266. <https://ojs.udb.ac.id/sikenas/article/view/2829/2058>
- Ulfa, N., Erianti, E., & Ennimay, E. (2021). Hubungan pengetahuan perawat tentang komunikasi efektif terhadap kualitas pelaksanaan handover. *Jurnal Keperawatan Abdurrahman*, 5(2), 20–29. <https://doi.org/10.36341/jka.v5i2.2000>
- Utami, T., & Basri, B. (2023). Sosialisasi sasaran keselamatan pasien pada perawat di rumah sakit umum daerah pelabuhan ratu. *sasambo: Jurnal Abdimas (Journal of Community Service)*, 5(1), 212–221. <https://doi.org/10.36312/sasambo.v5i1.1087>
- Wardani, J., Rusyidi, A. R., & Nurbaeti. (2021). Pelaksanaan timbang terima pasien untuk meningkatkan komunikasi pelayanan di RSUD Lamadukelleng Sengkang. *Window of Public Health Journal*, 2(2), 294–300. <https://doi.org/10.33096/woph.v2i2.151>
- Wibowo, H. P., Basri, B., & Halawa, A. (2022). Hubungan supervisi kepala ruangan terhadap pelaksanaan komunikasi sbar pada saat handover. *Jurnal Keperawatan Priority*, 5(2), 85–92. <https://doi.org/10.34012/jukep.v5i2.2702>
- Widiastuti, E., Kurniawan, W. E., Wirakhmi, I. N., Studi, P., Program Sarjana, K., Kesehatan, F., & Harapan Bangsa, U. (2021). Faktor-Faktor yang memengaruhi kepatuhan perawat terhadap pelaksanaan standar prosedur operasional (spo) timbang terima di RS Hermina Purwokerto. *Seminar Nasional Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (SNPPKM)*, 266–274. <https://prosiding.uhb.ac.id/index.php/SNPPKM/article/view/800/226>