



---

## Review: Komunikasi Terapeutik dan Komunikasi *Situation, Background, Assessment, Recommendation* (SBAR) di Pelayanan Kesehatan

Retno Mardhiati

Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka

Alamat: Jl. Limau II Kebayoran Baru, Jakarta Selatan

Korespondensi penulis: [retno\\_ma@uhamka.ac.id](mailto:retno_ma@uhamka.ac.id)

**Abstract.** *There are many factors contribute to patient recovery. Not only related to diagnoses and medication accuracy given by the medical team, patients' psychologically comfort due to good communication during treatment at the healthcare also supports the patient's recovery. The aim of this research is to describe several communication methods in health services. The method used in this research was collecting references in the form of articles related to communication in healthcare from Google. The keywords used were health communication and healthcare communication. This research is a literature research type, presented by showing the results of the review. Data collected was then analyzed using descriptively. The result showed that the communication performed in healthcare was among the medical team themselves and between the patient and the medical team. Therapeutic communication could increase patient satisfaction and provide peace for patients and their families. Good Situation, Background, Assessment, Recommendation (SBAR) communication increased the work motivation of the medical team and built the oneness of the medical team. The implication of this study is for the better of the basic communication method development in healthcare.*

**Keywords:** *communication, interpersonal, patient, SBAR, therapeutic*

**Abstrak.** Banyak faktor yang mendukung kesembuhan pasien di pelayanan kesehatan, tidak hanya berkaitan dengan ketepatan diagnosis dan pengobatan yang diberikan oleh tim medis, namun psikis pasien yang nyaman karena adanya komunikasi yang baik selama berobat di pelayanan kesehatan juga mendukung kesembuhan pasien. Tujuan penelitian ini menggambarkan beberapa metode komunikasi di pelayanan kesehatan. Metode yang dilakukan dalam penelitian ini, pengumpulan referensi dalam bentuk artikel yang berkaitan dengan komunikasi di pelayanan kesehatan dari *Google*. Kata kunci yang digunakan komunikasi kesehatan dan *Healthcare Communication*. Penelitian ini berjenis penelitian literatur, penyajian dengan menampilkan hasil review. Analisis penelitian dengan analisis deskriptif. Hasil menemukan komunikasi yang ada dalam pelayanan Kesehatan, antara pasien dengan tim medis dan antara tim medis dengan tim medis di pelayanan kesehatan. Komunikasi terapeutik mampu meningkatkan kepuasan pasien dan memberikan ketenangan pasien beserta keluarga. Komunikasi *Situation, Background, Assessment, Recommendation* (SBAR) yang baik, meningkatkan motivasi kerja tim medis dan membangun kekompakan kerja tim medis. Implikasi penelitian ini, dasar pengembangan metode komunikasi di pelayanan kesehatan yang lebih baik

**Kata kunci:** komunikasi, interpersonal, pasien, SBAR, terapeutik

---

Received Oktober 10, 2023; Revised Oktober 18, 2023; November 2, 2023

\*Corresponding author, e-mail address

## LATAR BELAKANG

Komunikasi di pelayanan kesehatan menjadi sesuatu yang penting untuk diperhatikan. Komunikasi di pelayanan kesehatan menjadi pilar dalam mengajak perubahan ke arah yang lebih baik. Komunikasi di pelayanan kesehatan mendukung kepuasan pengguna jasa di pelayanan kesehatan dan mendukung perubahan kebijakan di pelayanan kesehatan serta mendukung kampanye perilaku kesehatan yang baik. Rahmadiana (2012) menyatakan beberapa hal yang berkaitan dengan komunikasi kesehatan seperti perubahan dan pembaharuan kualitas seseorang terhadap perilaku kesehatan yang berkaitan dengan kebijakan dan regulasi bidang Kesehatan termasuk di pelayanan kesehatan. Komunikasi di pelayanan Kesehatan dapat menggunakan cara tradisional atau sesuai dengan budaya masyarakat setempat sebagai saluran komunikasi. Di pelayanan Kesehatan memiliki akses dalam menggunakan beberapa media seperti radio, surat kabar, yang dapat menunjang komunikasi di pelayanan Kesehatan.

Komunikasi di pelayanan kesehatan dilakukan oleh semua SDM di di pelayanan kesehatan. Komunikasi SDM di pelayanan kesehatan pada pengguna di pelayanan kesehatan akan meningkatkan kepuasan pengguna sehingga pengguna akan berulang kali memanfaatkan di pelayanan kesehatan kembali. Sebaliknya jika komunikasi SDM di pelayanan kesehatan buruk maka akan terjadi ketidakpuasan pengguna, menyebabkan penurunan pemanfaatan di pelayanan kesehatan. Harahap dan Putra (2019) menyatakan tenaga kesehatan atau tenaga medis yang memiliki keterampilan komunikasi akan lebih mendukung penyampaian pesan kesehatan ke masyarakat.

Komunikasi di pelayanan kesehatan juga berkaitan dengan komunikasi Sumber Daya Manusia (SDM) di di pelayanan kesehatan tersebut. Faktor kesembuhan pasien yang berada di di pelayanan kesehatan juga dipengaruhi oleh komunikasi dokter dan perawat yang berada di lingkungan di pelayanan kesehatan. Komunikasi seputar kesehatan oleh dokter dan perawat akan memberikan peningkatan keyakinan, sikap dan perilaku pasien. Ada informasi yang diterima pasien sehingga mendukung perubahan tindakan pasien ke arah kesembuhan. Endarwati (2014) menyatakan komunikasi yang baik oleh tenaga medis akan mendukung penggunaan informasi kesehatan oleh pasien. Komunikasi di pelayanan Kesehatan memudahkan pasien mendapatkan akses di pelayanan kesehatan masyarakat.

Komunikasi di pelayanan kesehatan juga memiliki unsur promosi kesehatan dan pencegahan penyakit. Komunikasi di pelayanan kesehatan dapat dijadikan sebuah strategi mempengaruhi keputusan individu dan masyarakat untuk merubah sikap dan perilaku hidup sehat. Harahap dan Putra (2019) menyatakan komunikasi tentang kesehatan menjadi jalan untuk menyampaikan pencegahan penyakit dan memelihara kesehatan. *EcoAmerica* (2016) menyatakan keberhasilan pesan kesehatan terkait dengan perubahan iklim dan kesehatan dapat direncanakan dengan menggunakan kata-kata yang efektif saat mengkomunikasi pesan tersebut.

Komunikasi di pelayanan kesehatan menjadi celah peningkatan pengetahuan pasien tentang kesehatan. Pengetahuan tentang kesehatan ini akan meningkatkan sikap, kesadaran, keinginan, dan bertindak menjalani hidup sehat mandiri secara individu, yang akhirnya membentuk masyarakat yang sehat mandiri. Megan dan Prilutski (2010) menyatakan salah satu strategi komunikasi kesehatan dengan mengungkapkan prinsip partisipasi dan penentuan nasib sendiri sehingga memungkinkan seseorang bertanggungjawab untuk bergerak memperjuangkan kesehatan mandiri. Endarwati

(2014) menyatakan upaya tiap individu untuk sehat mandiri, maka akan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Sehat mandiri merupakan usaha individu untuk keluar dari masalah kesehatan secara proaktif.

Berdasarkan latar belakang ini, terungkap pentingnya kajian tentang komunikasi di pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui cara optimalisasi komunikasi di pelayanan kesehatan.

## **METODE PENELITIAN**

Studi literatur menjadi metode penelitian ini. Pengumpulan literatur yang berkaitan dengan komunikasi di pelayanan kesehatan melalui *Google*. Kata kunci yang digunakan komunikasi di pelayanan Kesehatan. Pengumpulan literatur juga dilakukan dengan kata kunci *healthcare communication*. Literatur yang digunakan berbentuk artikel ilmiah dan buku elektronik.

Komunikasi di pelayanan kesehatan dapat diamati dengan pendekatan fenomenologi, dimana perilaku individu berinteraksi dan saling mempengaruhi dengan berbagai aspek yang terlibat. Salisah (2011) menyatakan pendekatan fenomenologi dalam topik komunikasi akan menggambarkan kesehatan secara multidisipliner.

Langkah awal pemilihan topik komunikasi di pelayanan kesehatan. Kemudian telaah literatur yang dikaitkan dengan teori dan permasalahan di masyarakat. Penyajian dan analisis deskriptif digunakan dalam penelitian ini. Analisis yang digunakan adalah analisis isi (*Content Analysis*).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Komala *et al.* (2014) menyatakan pola komunikasi meliputi verbal dan non verbal. Komunikasi kesehatan yang dilakukan oleh SDM di pelayanan kesehatan juga dapat berbentuk verbal dan non verbal. Peningkatan kemampuan komunikasi tim medis akan memberikan harapan individu. Komunikasi di pelayanan kesehatan dapat menggambarkan akses dan transportasi, biaya, peralatan, obat-obatan, tenaga, dan capaian program di pelayanan kesehatan. Komariah *et al.* (2013) menyatakan *interpersonal communication* dilakukan dalam pemberian informasi penyakit TBC, meningkatkan kepatuhan minum obat TBC. Komunikasi ini dilakukan secara *face to face*. Komunikasi antar personal menghasilkan komunikasi dua arah, bersifat transaksional, dan terjadi dialogis.

Pemilihan metode komunikasi di pelayanan kesehatan menjadi langkah strategi keberhasilan komunikasi di pelayanan kesehatan. Metode komunikasi di pelayanan kesehatan berkaitan dengan fokus topik kesehatan yang akan dikomunikasikan. Komunikasi di pelayanan kesehatan memilih metode yang tidak meninggalkan kesan stigma pada penyakit atau masalah kesehatan tertentu.

Pemilihan metode komunikasi di pelayanan kesehatan juga berkaitan dengan karakteristik sasaran, seperti umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan status sosial ekonomi. Komunikasi di pelayanan kesehatan yang baik, akan memberikan informasi yang berkaitan dengan penyakit atau kondisi kesehatan pasien, informasi cara memulihkan kondisi setelah sakit, informasi terapi atau tindakan yang akan diambil.

### **Metode Komunikasi Terapeutik**

Komunikasi di pelayanan kesehatan kepada pasien dengan komunikasi terapeutik. Metode komunikasi di pelayanan ini akan memberikan rasa nyaman, rasa tenang, dan rasa semakin sehat. Metode terapeutik menghilangkan keterlibatan emosional yang ekstrim, kecemasan, dan depresi.

Oktaria (2017) menyatakan komunikasi terapeutik perawat dalam penyembuhan pasien psikosis meliputi Fase Pra-Interaksi, Fase Orientasi, Fase Kerja, dan Fase Terminasi. Teknik komunikasi terapeutik yang dilakukan antara mendengarkan, penerimaan, menanyakan pertanyaan spesifik, pertanyaan terbuka, mengklarifikasi ucapan pasien, fokus, memberikan informasi hasil observasi, menawarkan layanan, memelihara ketenangan, meringkas, memberikan kalimat penghargaan, memberikan waktu pasien untuk berbicara, *assertive*, humor, dan refleksi. Komunikasi terapeutik meningkatkan kesembuhan pasien psikosis. Komunikasi terapeutik meningkatkan ketenangan pasien.

Hasani (2018) menemukan proses komunikasi terapeutik perawat rohani Islam meningkatkan ketenangan pasien dengan tadzkirah (bimbingan rohani/nasihat), bimbingan ibadah, do'a, dzikir dan konseling. Tahapan yang dilakukan mencari data dan Informasi pasien, menyapa dan mengucapkan salam, berjabat tangan, memperkenalkan diri, dan memulai komunikasi dengan wajah yang cerah serta diakhiri dengan membacakan doa untuk pasien. Komunikasi terapeutik meningkatkan kepuasan pasien.

Prasanti (2017) menemukan komunikasi terapeutik tenaga medis menjelaskan penggunaan obat tradisional bagi masyarakat. Komunikasi terapeutik yang digunakan dengan metode mendengarkan, mengulang, dan memberikan saran. Komunikasi terapeutik yang dilakukan dengan memberikan informasi sesuai *evidence based*-nya dan teruji khasiatnya. Komunikasi terapeutik meningkatkan keyakinan terhadap khasiat obat tradisional pada pasien kanker.

Rahmadiana (2012) menyatakan komunikasi terapeutik sangat berguna untuk pasien, terutama pasien yang menderita penyakit dengan efek diwaktu yang lama. Jika komunikasi terapeutik ini tidak dilakukan, akan menyebabkan keraguan dan ketidakpahaman pasien pada pengobatan yang dijalani. Dampak yang juga akan terjadi jika ada kegagalan komunikasi terapeutik adalah *failed reassurance*, bentuk kegelisahan dalam pengobatan.

Anjaswarni (2016) menyatakan komunikasi terapeutik terdiri dari fase pra-interaksi, fase orientasi, fase kerja, dan fase terminasi. Komunikasi terapeutik memberikan dampak peningkatan kepercayaan pasien kepada tim medis yang merawatnya.

### **Metode Komunikasi SBAR (*Situation, Background, Assesment, Recommendation*)**

Suardana *et al.* (2018) menyatakan SBAR merupakan metode komunikasi di pelayanan kesehatan, yang dilakukan oleh dua orang petugas atau lebih berkaitan dengan kondisi pasien. Situasi merupakan informasi yang berkaitan dengan identitas pasien, kondisi saat ini, dan hasil-hasil diagnosis medis selama pasien menjalani pengobatan. Latar belakang juga bagian dari metode SBAR, yang disampaikan berkaitan dengan perjalanan penyakit pasien, termasuk riwayat penyakit, situasi yang menghambat penyembuhan serta situasi yang mendukung kesembuhan. Adanya penilaian yang dilakukan setelah pengamatan situasi dan latar belakang pasien. Metode ini diakhiri dengan adanya rekomendasi terhadap masalah-masalah yang ada.

Nanginggolan (2021) menemukan komunikasi SBAR pada perawat, dapat menghindari kesalahpahaman, kesalahan pada tindakan yang diberikan pada pasien, dan ada bukti tertulis. Astuti *et al.* (2019) menemukan komunikasi SBAR akan meningkatkan keselamatan pasien karena adanya komunikasi SBAR antar tim medis serta memudahkan bukti tanggungjawab perawat.

Hambatan komunikasi SBAR ini, dokter tidak cepat merespon informasi dari perawat, adanya catatan medis yang buruk. Faisal *et al.* (2019) menyatakan metode

SBAR ini sangat baik dikarenakan informasi pasien disampaikan secara lengkap sehingga dapat terhindar informasi yang salah. Metode SBAR ini sering disampaikan ketika tim medis menjalani *Hand Over* di ruang rawat inap.

Suardana *et al.* (2018) menyatakan beberapa kegiatan yang dilakukan dalam komunikasi di pelayanan kesehatan SBAR antara lain memberika salam dan perkenalkan diri, menyampaikan tujuan, menyampaikan kondisi pasien, menyampaikan riwayat masalah kesehatan pasien, menyimpulkan kondisi pasien, menyampaikan usulan penyelesaian masalah Kesehatan, mengkonfirmasi kondisi terakhir pasien, menjelaskan rencana pengobatan selanjutnya, memeriksa hasil medis, dan diakhiri dengan paminatan dengan pasien.

Cristina (2021) menyatakan komunikasi SBAR meningkatkan soliditas tim medis, mengembangkan kemampuan interprofessional. Namun ada beberapa factor yang mempengaruhi komunikasi SBAR antara lain, sikap, motivasi, kepuasan kerja, dan pengetahuan. Rezkiki dan Utami (2017) menyatakan komunikasi dengan metode SBAR mampu memotivasi perawat dan meningkatkan sikap yang baik pada perawat.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Komunikasi yang baik, akan memberikan banyak dampak positif di pelayanan kesehatan. Metode komunikasi terapeutik membantu kepuasan dan meningkatkan kesembuhan pasien. Metode komunikasi SBAR meningkatkan soliditas kerja tim medis. Saran untuk penelitian ini, dilanjutkan dengan membanding metode komunikasi mana yang paling baik dalam meningkatkan kesembuhan pasien, dan adanya penelitian lanjut yang meneliti outcome dari metode komunikasi kesehatan ini

## **DAFTAR REFERENSI**

- Anjaswarni T. Komunikasi dalam Keperawatan. Jakarta : Kementerian Kesehatan.
- ecoAmerica*. 2016. *Let's Talk Health and Climate: Communication Guidance for Health Professionals, Climate for Health, Washington, D.C.*
- Endrawati E. 2014. Penerapan Komunikasi Kesehatan Untuk Pencegahan Penyakit Leptospirosis Pada Masyarakat Desa Sumberagung, Kecamatan Moyudan, Sleman, Yogyakarta. *Jurnal Komunikasi* Vol. 7, No. 1;1- 25. Diakses tanggal 20 Juni 2022
- Faisal, Syahrul, Jafar N. 2019. Pendampingan *Hand Over* Pasien Dengan Metode Komunikasi *Situation, Background, Assesment, Recommendation* (SBAR) Pada Perawat Di Rsud Barru Kabupaten Barru Sulawesi Selatan. *Jurnal Terapan Abdimas*, Vol 4, No. 1; 43-51
- Harahap RA, Putra FE. 2019. *Buku Ajar Komunikasi Kesehatan*. Jakarta : Prenadamedia Group
- Komala L. Hafiar H, Damayanti T, Puspitasari L. 2014. Implementasi Model Komunikasi Kesehatan *Two Step Flow Communication* Dalam Menyebarkan Informasi Kesehatan Ibu Dan Janin Melalui Para Dukun Beranak Di Jawa Barat. *Jurnal Komunikasi KAREBA* Vol. 3, No. 1; 38-50. Diakses tanggal 20 Juni 2022
- Komariah K, Perbawasari S, Nugraha AR, Budiana HR. 2013. Pola Komunikasi Kesehatan Dalam Pedi pelayanan Dan Pemberian Informasi Mengenai Penyakit TBC Pada Puskesmas Di Kabupaten Bogor. *Jurnal Kajian Komunikasi*, Vol 1, No. 2; 173-185. Diakses tanggal 20 Juni 2022

- Megan A. Prilutski. 2010. *A Brief Look at Effective Health Communication Strategies in Ghana. The Elon Journal of Undergraduate Research in Communications*. Vol. 1, No. 2; 51-59 diakses tanggal 20 Juni 2022
- Rahmadiana M. 2012. Komunikasi Kesehatan : Sebuah Tinjauan. *Jurnal Psikogenesis*. Vol. 1, No. 1; 88-94 diakses tanggal 20 Juni 2022.
- Rakhmaniar A. 2021. Strategi Komunikasi Kesehatan Penanganan COVID-19. *Linimasa : Jurnal Ilmu Komunikasi* Vol 4, No. 1; 10-30 diakses tanggal 10 Juni 2022
- Salisah NH. 2011. Komunikasi Kesehatan: Perlunya Multidisipliner Dalam Ilmu Komunikasi. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol. 1, No.2; 169-193
- Suardana IK, Rasdini GAA, Hartati NY. 2018. Pengaruh Metode Komunikasi Efektif Sbar Terhadap Efektifitas Pelaksanaan Timbang Terima Pasien Di Ruang Griyatama Rsud Tabanan. *Jurnal Skala Husada* Vol 15, No. 1; 43 - 58