

Review Articles

SBAR-Connect: Aplikasi Digital Untuk Manajemen Dan Resolusi Konflik Tim Keperawatan

Desak Made Widyantari^{1*}  | Ni Made Eri Merta Setiani¹ | Ghea Arintha Densthiana Savitri¹ | Ni Luh Ayu Novia Kencana Dewi¹ | Anggi Epelina Pakpahan¹ | Ayu Gita Pramesthi¹ | Ni Putu Putri Ari Wijayanti¹ | Kadek Gede Wisma Aditya¹ | Ni Putu Ananda Shanti Pratiwi¹ | Komang Ayu Erika¹ | Ni Made Diva Amrita Dewi¹ | Ni Wayan Novara Ariyantari¹

¹Program Studi Sarjana Keperawatan dan Pendidikan Profesi Ners, Fakultas Kedokteran Universitas Udayana, Indonesia

*korespondensi penulis: desakwidyantari@unud.ac.id

Article History

Received: 01/2026

Revised: 02/2026

Accepted: 02/2026

Abstrak

Latar Belakang: Konflik dalam tim keperawatan sering terjadi karena komunikasi tidak efektif dan bisa berdampak pada penurunan kualitas pelayanan serta keselamatan pasien, sehingga memerlukan komunikasi terstruktur. Penelitian ini bertujuan mengkaji efektivitas metode komunikasi Situation Background Assessment Recommendation (SBAR) guna meningkatkan manajemen konflik tim melalui kajian pustaka sistematis. **Metode:** Metode yang digunakan yaitu penelusuran literatur di berbagai basis data elektronik dengan kriteria tertentu pada rentang tahun 2023 hingga 2026, sehingga diperoleh 13 artikel yang dianalisis. **Hasil:** Hasil kajian menunjukkan pelatihan komunikasi berbasis SBAR secara signifikan meningkatkan pengetahuan, percaya diri, serta menurunkan kesalahan klinis yang dapat memicu konflik. Komunikasi yang lebih sistematis mampu mengurangi miskomunikasi dan meningkatkan kerjasama tim. **Simpulan:** Simpulan penelitian ini bahwa metode SBAR efektif sebagai strategi dalam manajemen keperawatan, tetapi keberhasilannya dipengaruhi oleh faktor individu dan dukungan organisasi sehingga dibutuhkan implementasi berkelanjutan

Kata Kunci: SBAR, komunikasi efektif, manajemen konflik, perawat, handover, keselamatan pasien, pelatihan komunikasi

Abstract

Background: Conflicts within nursing teams frequently occur due to ineffective communication and can lead to decreased quality of care and patient safety, thus requiring structured communication. This study aims to examine the effectiveness of the Situation, Background, Assessment, Recommendation (SBAR) communication method in improving team conflict management through a systematic literature review. **Methods:** The method used was a literature search across various electronic databases with specific inclusion criteria within the period of 2023 to 2026, resulting in 13 articles being analyzed. **Results:** The findings indicate that SBAR-based communication training significantly improves nurses' knowledge, confidence, and reduces clinical errors that may trigger conflict. More systematic communication is able to minimize miscommunication and enhance team collaboration. **Conclusion:** In conclusion, the SBAR method is effective as a strategy in nursing management; however, its success is influenced by individual factors and organizational support, thus requiring continuous implementation.

Keywords: SBAR, effective communication, conflict management, nurses, handover, patient safety, communication training

PENDAHULUAN

Konflik dalam tim keperawatan merupakan fenomena yang tidak dapat dihindari dalam lingkungan kerja rumah sakit yang kompleks dan penuh tekanan (Konlan et al., 2023). Dinamika kerja yang melibatkan berbagai profesi, perbedaan persepsi klinis, beban kerja tinggi, serta komunikasi yang tidak efektif kerap menjadi pemicu munculnya konflik antarpersonel di unit perawatan (Disbudak & Aydogdu, 2024). Apabila tidak dikelola dengan baik, konflik dalam tim keperawatan dapat berdampak serius, mulai dari penurunan moral dan kepuasan kerja perawat, meningkatnya angka turnover, hingga terganggunya kualitas asuhan dan keselamatan pasien (Triana et al., 2026a). Manajemen konflik yang efektif karenanya bukan hanya persoalan hubungan antarprofesional, melainkan bagian integral dari sistem keselamatan pasien secara keseluruhan.

Salah satu akar utama konflik dalam tim keperawatan adalah kegagalan komunikasi, khususnya dalam proses serah terima atau handover antarpersonel dan antarshift (antarshift (Atinga et al., 2024). Ketidakjelasan informasi, perbedaan interpretasi kondisi pasien, dan ketiadaan standar penyampaian pesan klinis menciptakan ruang subur bagi miskomunikasi yang kemudian berpotensi berkembang menjadi ketegangan antarpersonel. Dalam konteks ini, pelatihan komunikasi yang terstruktur dipandang sebagai intervensi strategis yang tidak hanya meningkatkan kualitas transfer informasi klinis, tetapi juga berkontribusi pada penurunan intensitas konflik dalam tim keperawatan (González-García et al., 2025).

Model komunikasi SBAR merupakan salah satu pendekatan terstruktur yang paling banyak diadopsi secara global dalam pelatihan komunikasi tenaga kesehatan. Model ini menyederhanakan alur penyampaian informasi klinis menjadi kerangka yang sistematis dan konsisten, sehingga mengurangi ambiguitas yang menjadi sumber gesekan antarpersonel. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa implementasi SBAR secara signifikan meningkatkan pengetahuan dan praktik komunikasi perawat, memperbaiki kualitas handover, serta berdampak pada peningkatan budaya keselamatan pasien di berbagai setting klinis (Ghonem & El-Husany, 2023; Abrishami et al., 2024). Lebih jauh, pelatihan SBAR yang mencakup metode role-playing dan simulasi komunikasi antarpersonel dinilai mampu membangun keterampilan perawat dalam menyampaikan dan menerima informasi secara asertif, yang merupakan kompetensi inti dalam manajemen konflik.

Meskipun efektivitas SBAR dalam peningkatan kualitas komunikasi klinis telah banyak didokumentasikan, kajian yang secara spesifik menelaah kontribusinya terhadap manajemen konflik tim keperawatan masih sangat terbatas. Sebagian besar penelitian yang ada berfokus pada outcome teknis seperti kelengkapan handover dan keselamatan pasien, sementara dimensi interpersonal berupa dinamika tim dan resolusi konflik belum mendapat perhatian yang proporsional dalam literatur. Kesenjangan ini menjadi penting untuk diisi mengingat konflik yang tidak terkelola merupakan salah satu ancaman nyata terhadap keberlanjutan fungsi tim keperawatan dan mutu layanan kesehatan secara keseluruhan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, artikel ini bertujuan mengkaji secara sistematis efektivitas metode SBAR dalam pelatihan komunikasi sebagai strategi manajemen konflik tim keperawatan melalui pendekatan *literature review*. Kebaruan (*novelty*) kajian ini terletak pada

sudut pandang yang secara eksplisit menghubungkan intervensi pelatihan komunikasi SBAR dengan dimensi manajemen konflik interpersonal dalam tim keperawatan, sebuah perspektif yang belum banyak disintesis secara komprehensif dalam penelitian-penelitian sebelumnya. Dengan demikian, kajian ini diharapkan memberikan kontribusi ilmiah bagi pengembangan strategi pelatihan keperawatan yang tidak hanya berorientasi pada kompetensi teknis, tetapi juga pada penguatan kohesi dan harmoni tim.

METODE PENELITIAN

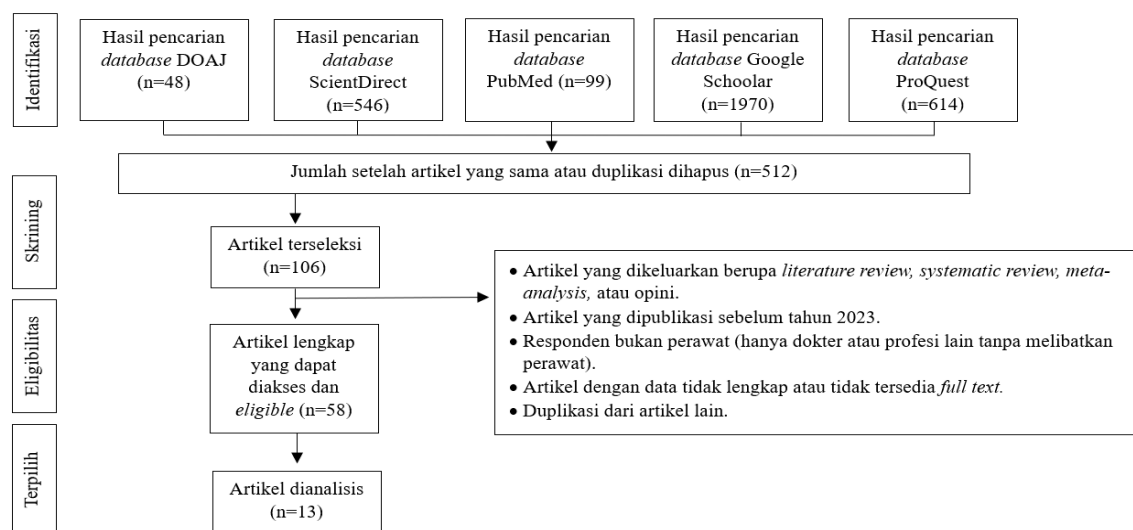
Penelitian ini merupakan kajian pustaka secara sistematis dari berbagai hasil penelitian yang bersumber pada berbagai basis data elektronik. Permasalahan dalam penelitian ini disusun menggunakan PICOT. *Population* (P): perawat yang bekerja dalam tim keperawatan di fasilitas pelayanan kesehatan, *intervention* (I): program komunikasi efektif berbasis SBAR, *comparison* (C): tanpa pelatihan komunikasi SBAR/komunikasi konvensional yang biasa digunakan, *outcome* (O): peningkatan kemampuan pengelolaan konflik dalam tim keperawatan, dan *time* (T): 2023–2026. Pencarian literatur dilakukan menggunakan basis data, seperti *Directory of Open Access Journals* (DOAJ), ScienceDirect, PubMed, Google Scholar, dan ProQuest. Kata kunci yang digunakan dalam pencarian literatur, yaitu “Nurses”, “Conflict Management”, “SBAR”, “Communication”, dan “Communication Training”. Pencarian literatur menggunakan teknik *boolean*, “AND” untuk membatasi lingkup literatur.

Pencarian literatur memperhatikan kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi, yaitu artikel merupakan penelitian asli dan bukan *literature review* atau *systematic review*, dipublikasikan dalam 3 tahun terakhir pada rentang waktu 2023–2026, responden adalah perawat atau tim keperawatan, menggunakan atau berkaitan dengan komunikasi efektif khususnya metode SBAR atau komunikasi terstruktur, intervensi berupa pelatihan, program edukasi, atau strategi komunikasi, dan tersedia *full text*. Kriteria eksklusi pada penelitian ini, yaitu artikel berupa *literature review*, *systematic review*, *meta-analysis*, atau opini, dipublikasikan sebelum tahun 2023, responden bukan perawat (hanya dokter atau profesi lain tanpa melibatkan perawat), tidak berkaitan dengan komunikasi efektif atau SBAR, artikel memuat data tidak lengkap atau tidak tersedia *full text*, dan merupakan duplikasi artikel.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelusuran *literatur* basis data DOAJ, ScienceDirect, PubMed, Google Scholar, dan ProQuest dengan menggunakan kata kunci “Nurses”, “Conflict Management”, “SBAR”, “Communication”, dan “Communication Training”, diperoleh sejumlah artikel yang memenuhi kriteria inklusi (**lihat skema 1.**) Dari 13 artikel yang dianalisis, sebagian besar menggunakan desain *kuasi-eksperimental* dengan pendekatan *pre-post test*. Terdapat pula studi dengan desain *randomized controlled trial* (RCT), *cross-sectional*, pendekatan kualitatif. Rentang publikasi seluruh artikel berada pada periode 2023–2026 sesuai dengan kriteria yang ditetapkan. Responden dalam berbagai penelitian tersebut umumnya adalah perawat klinis yang bekerja di berbagai unit pelayanan kesehatan, seperti ruang rawat inap, instalasi gawat darurat (IGD), ICU, ruang perawatan anak, hingga mahasiswa keperawatan

(*nursing insterns*). Karakteristik studi yang di inklusikan secara lengkap disajikan pada **Tabel 1**.



Gambar 1. Skema Literatur

Temuan dari seluruh studi yang dianalisis secara konsisten menunjukkan bahwa pelatihan komunikasi berbasis SBAR (*Situasi, Background, Assessment, Recommendation*) secara signifikan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan komunikasi perawat. Ghonem & El-Husany (2023) melaporkan peningkatan pengetahuan perawat yang setelah pelatihan SBAR selama 18 jam, dari hanya 4,8% pada pre-test menjadi 92,8% pada post-test ($p < 0,001$). Lebih lanjut, keterampilan praktik komunikasi perawat mencapai 100% setelah intervensi, dan persepsi terhadap proses handover shift juga meningkat secara signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa SBAR tidak hanya meningkatkan aspek kognitif, tetapi juga kompetensi praktis perawat dalam komunikasi klinis sehari-hari.

Selain meningkatkan kualitas komunikasi, beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa penerapan SBAR berkontribusi dalam menurunkan angka kesalahan klinis yang seringkali disebabkan oleh miskomunikasi. Penelitian Chaharsoughi et al. (2025), misalnya, melaporkan penurunan jumlah kesalahan klinis secara signifikan, dari 102 kasus menjadi 25 kasus setelah implementasi SBAR dalam proses handover di IGD. Hal ini menegaskan bahwa komunikasi yang efektif tidak hanya berdampak pada kelancaran kerja tim, tetapi juga berperan penting dalam meningkatkan keselamatan pasien serta mengurangi potensi konflik akibat kesalahan informasi.

Tabel 1. Hasil Analisa Artikel

No	Penulis, Tahun	Desain	Sampel Penelitian	Intervensi	Hasil	Kesimpulan
1.	Sainz-Rozas et al. (2026)	Quasi-experimental (pre-post)	110 perawat berpartisipasi sebelum implementasi dan 81 setelah implementasi	Implementasi SBAR melalui pelatihan 45 menit	Kualitas handover meningkat signifikan ($p < 0.001$), komunikasi lebih terstruktur	SBAR efektif meningkatkan komunikasi & patient safety
2.	Reddinger et al. (2025)	quality improvement (QI). (pre-post)	Sebanyak 48 perawat berpartisipasi sebelum implementasi dan 41 setelahnya	Intervensi berupa bundle yang meliputi pelatihan pra-anestesi berbasis e-learning dan penggunaan skor <i>Current signs and symptoms</i> , <i>Onset</i> , <i>Lung disease</i> , <i>airway Device</i> , <i>Surgery</i> (COLDS), dengan penerapan komunikasi terstruktur SBAR dalam konsultasi anestesi.	Terjadi peningkatan efisiensi perioperatif, penurunan pembatalan operasi pada hari tindakan, serta peningkatan deteksi risiko pasien. SBAR berkontribusi dalam meningkatkan kejelasan komunikasi dan pengambilan keputusan klinis.	Penerapan bundle intervensi yang mencakup pelatihan perawat, penggunaan alat skrining risiko, dan komunikasi terstruktur SBAR efektif dalam meningkatkan efisiensi perioperatif dan keselamatan pasien.
3.	Ghonem & El-Husany. (2023).	Quasi-experimental research design; satu kelompok dengan pre-post evaluation	83 staff diploma keperawatan	Program pelatihan shift report menggunakan tool SBAR: 18 jam (12 teori, 6 praktik), metode ceramah interaktif, diskusi kelompok, role-playing; dibagi 6 kelompok selama 3 minggu	Pengetahuan naik dari 4.8% satisfactory menjadi 92.8% post-intervensi; praktik mencapai 100% adequate; persepsi shift handoff meningkat signifikan (proses dari 10.8% ke 45.8%, komunikasi ke 100%); korelasi positif kuat antar pengetahuan-praktik ($r = 0.661$).	Penggunaan metode pelaporan shift SBAR secara signifikan meningkatkan pengetahuan, praktik, dan persepsi perawat terhadap komunikasi shift handoff; direkomendasikan pelatihan komprehensif SBAR di semua departemen.
4	Abrishami et al. (2024)	kuasi-eksperimental dua tahap dengan dua kelompok	80 perawat di Rumah Sakit, dan dibagi secara acak menjadi dua kelompok: 40 perawat	Intervensi berupa program pelatihan keselamatan pasien selama enam sesi (dua hari seminggu) menggunakan teknik SBAR untuk satu kelompok dan FMEA (Failure	Skor rata-rata budaya keselamatan pasien meningkat signifikan di kedua kelompok setelah intervensi ($P < 0.05$), dengan kelompok FMEA lebih tinggi daripada SBAR (177.46 ± 5.50 vs 182.77 ± 5.21 , $P < 0.05$).	Pelatihan berbasis SBAR dan FMEA meningkatkan budaya keselamatan pasien dan self-efficacy perawat. Disarankan agar otoritas kesehatan menerapkan teknik ini bersama

No	Penulis, Tahun	Desain	Sampel Penelitian	Intervensi	Hasil	Kesimpulan
		intervensi independen.	kelompok SBAR dan 40 perawat kelompok FMEA.	Mode and Effects Analysis) untuk kelompok lain. Pelatihan melibatkan slide edukasi, presentasi, diskusi kelompok, dan buku panduan; diikuti istirahat satu bulan sebelum pengukuran post-intervensi.	Skor self-efficacy juga meningkat signifikan (SBAR: 54.97 ± 2.88 menjadi 68.67 ± 4.48 ; FMEA: 54.79 ± 3.40 menjadi 72.13 ± 4.51 , $P < 0.001$), dengan FMEA unggul pasca-intervensi ($P < 0.05$); dimensi seperti organizational learning dan communication openness lebih baik di FMEA.	program lain untuk meningkatkan keselamatan pasien dan kualitas layanan.
5.	Xu et al. (2025)	prospective randomized controlled trial (RCT) dengan desain single-blind	405 responden	Kelompok observasi (204 nursing interns) mendapat pengajaran 3 minggu dengan model SBAR + mini-CEX: minggu 1 teori & simulasi, minggu 2 case teaching bedside dengan form SBAR, minggu 3 penilaian mandiri pasien + feedback mini-CEX. Kelompok kontrol (201 interns) hanya pengajaran tradisional.	Kelompok SBAR+mini-CEX unggul signifikan ($p < 0.05$) pada skor teori (89.51 vs 87.62), operasional (94.72 vs 91.55), komunikasi klinis (75.19 vs 73.14), berpikir klinis (84.60 vs 77.31), mini-CEX komprehensif (88.37 vs 78.95), dan kepuasan pengajaran (94% vs 81%).	Kombinasi SBAR+ mini-clinical evaluation exercise (mini-CEX) efektif tingkatkan kemampuan komunikasi, berpikir klinis, dan praktik komprehensif nursing interns; berpotensi optimalkan kualitas pendidikan keperawatan klinis dengan efek jangka panjang
6.	Chaharsoughi et al. (2025)	Desain kuasi-eksperimental, pre dan post evaluasi	61 perawat UGD	Pelatihan 2 jam tentang model SBAR melalui kuliah dan role-playing, diikuti penggunaan worksheet SBAR untuk handover di sisi tempat tidur pasien selama 3 bulan, dengan pengawasan kepala ruang dan ahli keselamatan pasien.	Jumlah kesalahan klinis turun signifikan dari 102 menjadi 25 ($P < 0.0001$); penurunan khusus pada kesalahan laboratorium, perawatan, dan handover ($P < 0.0001$); kesalahan terkait shift kerja dan tingkat keparahan ($P < 0.05$).	Penggunaan model handover SBAR secara signifikan mengurangi kesalahan klinis di UGD, terutama kesalahan terkait handover, laboratorium, dan perawatan; direkomendasikan untuk diterapkan guna meningkatkan keselamatan pasien.

No	Penulis, Tahun	Desain	Sampel Penelitian	Intervensi	Hasil	Kesimpulan
7.	Chandrawati et al. (2025)	analitik korelasional dengan pendekatan cross-sectional.	63 perawat di ruang rawat inap	Tidak ada intervensi eksperimental; penelitian observasional mengukur hubungan natural antara motivasi perawat dan pelaksanaan komunikasi SBAR saat handover.	Terdapat korelasi positif signifikan ($p=0,008 < 0,05$; $r=0,331$) antara motivasi perawat dan implementasi SBAR. Motivasi: 54% cukup, 46% baik. SBAR: 38,1% cukup, 61,9% baik.	Motivasi perawat berpengaruh signifikan terhadap pelaksanaan komunikasi SBAR saat handover, sehingga meningkatkan keselamatan pasien. Disarankan prioritaskan peningkatan motivasi dan pemahaman SBAR di rumah sakit.
8.	Reime et al. (2024)	Quality Improvement Study (sebelum dan sesudah intervensi)	Perawat ICU dan perawat bangsal penyakit dalam	Implementasi komunikasi ISBAR (Introduction, Situation, Background, Assessment, Recommendation) dalam proses handover antar unit	Hasil kualitas handover meningkat setelah penerapan ISBAR, informasi menjadi lebih terstruktur dan sistematis, peningkatan kelengkapan informasi pasien saat transfer, mengurangi miskomunikasi antar perawat, dan meningkatkan kejelasan dan efisiensi komunikasi.	Penerapan ISBAR efektif dalam meningkatkan kualitas handover antar unit khususnya dari ICU ke bangsal, sehingga mendukung keselamatan pasien dan kontinuitas asuhan keperawatan.
9.	Montoya Garrido et al. (2025)	Kualitatif dengan pendekatan fenomenologi	15 perawat di unit rawat inap rumah sakit	Penggunaan sistem handover berbasis elektronik IDEAS (<i>Identification, Diagnosis, Evolution, Activities, Support</i>) dalam transfer informasi antarshift.	Terdapat 3 tema utama dalam artikel ini, yaitu perawat, pasien, dan dokumentasi. Kelebihan yang diperoleh adalah akses informasi lebih terstruktur dan cepat, serta meningkatkan kontinuitas perawatan dan keselamatan pasien. Kekurangannya meliputi, informasi tidak terprioritaskan, data sering tidak terupdate, kesulitan editing dan integrasi antarprofesi, dan variasi penggunaan karena kurangnya pelatihan.	Sistem IDEAS mampu meningkatkan handover dibanding metode lama, namun terdapat hambatan meliputi, teknis, organisasi, dan budaya. Perlu perbaikan sistem, pelatihan, dan peningkatan budaya keselamatan untuk optimalisasi handover pasien.

No	Penulis, Tahun	Desain	Sampel Penelitian	Intervensi	Hasil	Kesimpulan
10.	Pazar et al. (2024)	semi-eksperimental pretest-posttest	24 perawat yang bekerja di dua unit bedah anak di sebuah rumah sakit pendidikan dan penelitian di Ankara, Turki	Intervensi utama dalam penelitian ini adalah pemberian pelatihan model komunikasi SBAR melalui presentasi PowerPoint	-Skor pengetahuan SBAR meningkat signifikan: dari pretest $60,00 \pm 20,64$ menjadi posttest $92,50 \pm 9,89$ ($p < .05$), menunjukkan pelatihan efektif meningkatkan pengetahuan - 66,7% perawat menyatakan bahwa model SBAR memberikan kontribusi positif terhadap proses handover - 95,8% menyatakan tidak terjadi kejadian buruk (adverse events) selama penggunaan model SBAR - 50% perawat merasa SBAR membuang waktu, sementara 50% tidak merasa demikian - 83,3% perawat ingin melanjutkan penggunaan model SBAR - 91,7% merasa dapat menyampaikan informasi pasien secara cepat dan tepat menggunakan SBAR	Model komunikasi SBAR terbukti memberikan handover yang konsisten, berpusat pada pasien, dan sistematis. Disarankan agar program pelatihan inservicediselenggarakan secara berkelanjutan untuk meningkatkan penggunaan SBAR, serta formulir SBAR dapat diintegrasikan dengan rekam medis elektronik untuk kemudahan pengumpulan dan pemantauan data
11.	Ghonem & El-Husany (2023)	Quasi-eksperimental (pre-post test)	83 perawat di ruang non-kritis	Pelatihan komunikasi menggunakan metode SBAR dalam handover shift	Terjadi peningkatan signifikan: pengetahuan dari 4,8% → 92,8%, praktik mencapai 100%, serta persepsi komunikasi meningkat signifikan ($p < 0,001$)	Pelatihan SBAR efektif meningkatkan pengetahuan, praktik, dan persepsi perawat dalam komunikasi handover sehingga meningkatkan kualitas dan keselamatan pasien
12.	Abdulsadah & Al-Abedi (2025)	Quasi-experimental Menggunakan kelompok intervensi dan kontrol (non-randomized)	80 perawat (40 intervensi, 40 kontrol) Juga melibatkan 80 pasien pada rumah sakit di Najaf, Irak	Program pelatihan komunikasi SBAR selama ± 4 minggu dengan metode: ceramah, diskusi kasus, simulasi, role play	Pengetahuan SBAR perawat meningkat signifikan, outcome pasien membaik, terutama fungsi respirasi dan kardiovaskular kelompok intervensi lebih baik dibanding kontrol	Pelatihan SBAR efektif meningkatkan pengetahuan perawat, kualitas komunikasi, serta outcome pasien

No	Penulis, Tahun	Desain	Sampel Penelitian	Intervensi	Hasil	Kesimpulan
13.	Alizadeh- risani et al. (2024)	Quasi- experimental study (studi eksperimen semu) dengan menggunakan metode survei sensus untuk pengambilan sampel.	120 perawat di instalasi gawat darurat (60 SBAR, 60 Model Modifikasi) dan pilihannya menggunakan census survey	Penerapan dan perbandingan antara metode komunikasi SBAR dengan model serah terima (handover) yang dimodifikasi (menggunakan formulir tertulis dan templat di samping tempat tidur).	- Terdapat peningkatan signifikan pada kualitas serah terima pasien setelah penerapan metode SBAR maupun model modifikasi. - Persepsi perawat terhadap proses komunikasi meningkat secara signifikan setelah intervensi. - Model serah terima yang dimodifikasi menunjukkan skor kualitas yang sedikit lebih tinggi dibandingkan SBAR standar dalam konteks IGD.	Penggunaan alat komunikasi terstruktur seperti SBAR dan model modifikasi sangat efektif dalam meningkatkan kualitas informasi yang disampaikan saat operan dan memperbaiki persepsi perawat terhadap keselamatan pasien di lingkungan yang berisiko tinggi seperti IGD.

Dalam konteks manajemen konflik, SBAR berfungsi sebagai alat bantu yang memfasilitasi penyampaian informasi secara jelas, ringkas, dan asertif. Dengan adanya struktur komunikasi yang baku, perbedaan persepsi antara perawat dapat diminimalkan. Hal ini sejalan dengan temuan Reime et al. (2024) yang menunjukkan bahwa penggunaan ISBAR mampu meningkatkan kejelasan komunikasi antar unit dan mengurangi miskomunikasi, yang sering menjadi pemicu konflik dalam tim keperawatan. Lebih lanjut, pelatihan SBAR yang dikombinasikan dengan metode pembelajaran aktif, seperti role-playing, simulasi, dan diskusi kelompok, terbukti dapat meningkatkan kepercayaan diri (*self-efficacy*) perawat dalam berkomunikasi. Penelitian Abrishami et al. (2024) menunjukkan adanya peningkatan signifikan pada *self-efficacy* dan budaya keselamatan pasien setelah pelatihan SBAR. Peningkatan kepercayaan diri ini penting karena perawat yang mampu berkomunikasi secara asertif cenderung lebih efektif dalam menyampaikan pendapat serta menyelesaikan konflik secara konstruktif (Triana et al., 2026b).

Meski demikian, beberapa penelitian menunjukkan bahwa SBAR bukan satu-satunya metode yang unggul dalam semua aspek. Studi oleh Alizadeh-Risani et al. (2024) menemukan bahwa model handover yang dimodifikasi memiliki skor kualitas komunikasi sedikit lebih tinggi dibandingkan SBAR, meskipun keduanya sama-sama efektif. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan SBAR juga dipengaruhi oleh konteks lingkungan kerja, budaya organisasi, serta dukungan sistem yang tersedia. Selain faktor metode, faktor individu juga berperan penting dalam keberhasilan implementasi SBAR. Penelitian Chandrawati et al. (2025) menunjukkan adanya hubungan signifikan antara motivasi perawat dengan pelaksanaan komunikasi SBAR ($p=0,008$). Dengan demikian, pelatihan saja tidak cukup, tetapi perlu didukung oleh upaya peningkatan motivasi serta penciptaan budaya kerja yang positif.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa komunikasi SBAR memiliki peran yang strategis, tidak hanya dalam meningkatkan kualitas komunikasi klinis, tetapi juga sebagai upaya preventif dalam manajemen konflik tim keperawatan. Keunikan dari kajian ini terletak pada penggabungan antara aspek komunikasi klinis dan manajemen konflik, di mana SBAR tidak hanya dipandang sebagai alat teknis dalam handover, tetapi juga sebagai pendekatan interpersonal yang mampu memperkuat kerja sama tim, mengurangi miskomunikasi, dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif.

Pelaksanaan SBAR di Indonesia menunjukkan adopsi yang progresif namun masih menghadapi tantangan kontekstual. Beberapa studi lokal, seperti penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Soetomo Surabaya dan RSUP Fatmawati Jakarta, mengindikasikan bahwa implementasi SBAR sejak 2018-2022 berhasil menurunkan insiden miskomunikasi handover hingga 30-40% serta meningkatkan kepuasan tim keperawatan (misalnya, skor kepuasan naik dari 65% menjadi 85% pasca-pelatihan). Namun, hambatan utama meliputi budaya hierarkis di institusi kesehatan Indonesia yang masih kuat (di mana perawat junior ragu menyuarakan "Recommendation" secara tegas), keterbatasan infrastruktur digital untuk dokumentasi SBAR di rumah sakit tingkat kabupaten/kota, serta kurangnya pelatihan berkelanjutan akibat beban kerja tinggi selama pandemi COVID-19. Selain itu, faktor budaya seperti komunikasi implisit (*high-context communication*) dalam masyarakat Indonesia

sering bertabrakan dengan struktur eksplisit SBAR, sehingga memerlukan adaptasi lokal seperti integrasi dengan simulasi berbasis kasus budaya Indonesia untuk membangun kepercayaan diri perawat. Pengalaman ini memperkaya analisis global dengan perspektif kontekstual, di mana keberhasilan SBAR di Indonesia bergantung pada hibridisasi dengan nilai-nilai gotong royong untuk memperkuat aspek "Situation" dan "Background" dalam diskusi tim.

Oleh karena itu, penerapan SBAR sebaiknya disertai dengan pelatihan yang berkelanjutan, dukungan organisasi, serta penguatan faktor individu seperti motivasi dan kepercayaan diri disesuaikan dengan realitas Indonesia melalui program adaptasi budaya dan kolaborasi Kementerian Kesehatan dengan asosiasi profesi keperawatan. Dengan pendekatan yang menyeluruh, SBAR dapat menjadi salah satu solusi efektif dalam mengurangi konflik tim keperawatan sekaligus meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

SIMPULAN

Pelatihan komunikasi berbasis SBAR tidak hanya berfungsi sebagai alat peningkatan kualitas handover, tetapi telah berkembang menjadi instrumen strategis dalam membangun efektivitas interaksi tim keperawatan. Temuan kajian ini menegaskan bahwa struktur komunikasi yang sistematis mampu mentransformasi pola komunikasi yang sebelumnya rentan terhadap miskomunikasi menjadi lebih jelas, terarah, dan asertif, sehingga secara tidak langsung menekan potensi konflik interpersonal dalam tim. Namun demikian, efektivitas SBAR tidak bersifat universal dan berdiri sendiri, melainkan sangat dipengaruhi oleh faktor kontekstual seperti motivasi individu, budaya organisasi, serta dukungan sistem di lingkungan kerja. Oleh karena itu, SBAR lebih tepat diposisikan sebagai bagian dari pendekatan multidimensional dalam manajemen konflik, bukan sebagai solusi tunggal. Lebih lanjut, kajian ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara peningkatan kompetensi komunikasi secara teknis dengan dampak langsung terhadap resolusi konflik tim yang masih belum banyak dieksplorasi secara empiris. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara komunikasi terstruktur dan manajemen konflik bersifat kompleks dan memerlukan pendekatan penelitian yang lebih komprehensif.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji efektivitas SBAR dalam jangka panjang terhadap dinamika konflik tim menggunakan desain longitudinal, serta mengintegrasikan pendekatan kuantitatif dan kualitatif untuk menangkap aspek interpersonal secara lebih mendalam. Selain itu, perlu dikembangkan model intervensi yang mengkombinasikan SBAR dengan pelatihan *soft skills* seperti komunikasi asertif, *emotional intelligence*, dan teamwork, sehingga dapat menghasilkan strategi manajemen konflik yang lebih adaptif dan kontekstual di berbagai setting pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

Abdulsadah, M. A., & Al-Abedi, H. M. H. (2025). Effectiveness of nursing training program regarding SBAR on patient outcomes. *Anaesthesia, Pain and Intensive Care*, 29(7), 756–763. <https://doi.org/10.35975/apic.v29i7.2961>

- Abrishami, R., Golestani, K., Ranjbar, M. F., Abarghouie, M. H. G., & Ghadami, A. (2024). A survey on the effects of patient safety training programs based on SBAR and FMEA techniques on the level of self-efficacy and observance of patient safety culture in Iran hospital, Shiraz in 2022-2023. *Journal of Education and Health Promotion*, 13(1), 66. https://doi.org/10.4103/jehp.jehp_194_23
- Aini, N., & Sari, D. P. (2020). *Efektivitas komunikasi SBAR terhadap kepuasan perawat dalam proses handover pasien di RSUD Dr. Soetomo Surabaya*. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 23(2), 112-120.
- Alizadeh-risani, A., Mohammadkhah, F., Pourhabib, A., Fotokian, Z., & Khatooni, M. (2024). Comparison of the SBAR method and modified handover model on handover quality and nurse perception in the emergency department: a quasi-experimental study. *BMC Nursing*, 23(1). <https://doi.org/10.1186/s12912-024-02266-4>
- Atinga, R. A., et al. (2024). "It's the patient that suffers from poor communication": Analysing communication gaps and associated consequences in handover events from nurses' experiences. *SSM – Qualitative Research in Health*, 6, 100482. <https://doi.org/10.1016/j.smmqr.2024.100482>
- Chaharsoughi, N. T., Nasr-Esfahani, M., Alikhah, S., & Moghimian, M. (2025). Investigating the impact of implementing structured patient handover through the SBAR model on clinical errors of nurses in the emergency department. *Journal of education and health promotion*, 14, 450. https://doi.org/10.4103/jehp.jehp_693_24
- Chandrawati, R., Widiyanto, P., & Nugroho, S. H. P. (2025). The Influence of Nurse Motivation on the Implementation of SBAR Communication during Handover. *Media Keperawatan Indonesia*, 8(1), 32. <https://doi.org/10.26714/mki.8.1.2025.32-38>
- Disbudak, B., & Aydogdu, A. L. F. (2024). Interpersonal conflicts in nursing through the lens of senior nursing students: A qualitative study. *Nurse Education in Practice*, 80, 104103. <https://doi.org/10.1016/j.nepr.2024.104103>
- Fitriani, R., Wulandari, P., & Nugroho, A. (2022). *Implementasi SBAR di rumah sakit tipe C: Tantangan budaya hierarkis dan adaptasi lokal*. *Jurnal Ners dan Kebidanan Indonesia*, 10(1), 45-56. <https://doi.org/10.36419/jnki.v10i1.234>
- Ghonem, N. M. E. S., & El-Husany, W. A. (2023). SBAR Shift Report Training Program and its Effect on Nurses' Knowledge and Practice and Their Perception of Shift Handoff Communication. *SAGE Open Nursing*, 9. <https://doi.org/10.1177/23779608231159340>
- González-García, A., Martínez-Pilarte, M., & Martínez-Serrano, P. (2025). Characteristics of nurse managers' conflict management competency: A systematic review. *Journal of Advanced Nursing*, 81(4), 1–15. <https://doi.org/10.1111/jan.16600>
- Heier, L., Schellenberger, B., Schippers, A., Nies, S., Geiser, F., & Ernstmann, N. (2024). Interprofessional communication skills training to improve medical students' and nursing trainees' error communication - quasi-experimental pilot study. *BMC Medical Education*, 24(1). <https://doi.org/10.1186/s12909-023-04997-5>
- Hidayat, A. A., & Pratiwi, I. (2021). Pengaruh pelatihan SBAR terhadap manajemen konflik tim keperawatan di RSUP Fatmawati selama pandemi COVID-19. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*, 12(3), 201-210. <https://doi.org/10.36636/jikk.v12i3.789>

- Jasim, O. A., & Faris, S. H. (2024). Exploring Relationship Between Communication Skills and Conflict Management Styles used by Nursing Staff. In Bahrain Medical Bulletin (Vol. 46, Issue 1).
- Javed, Z., Mustafa, M., Michael, M., Naveed, A., Dil Awaiz, A., & Aslam, T. (2025). Insights-journal of health and rehabilitation the impact of effective communication on conflict management among nurses in tertiary care hospital multan Original Research.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). Pedoman nasional pelayanan kefarmasian di rumah sakit: Integrasi SBAR dalam komunikasi tim kesehatan. Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan. <https://www.kemkes.go.id/resources/download/Pedoman-SBAR-2023.pdf>
- Konlan, K. D., Abdulai, J. A., Saah, J. A., Doat, A. R., Amoah, R. M., Mohammed, I., & Konlan, K. D. (2023). The influence of conflicts among members of the clinical team on patient care: An explorative, descriptive study, Ghana. *Journal of Global Health Science*, 5, e1. <https://doi.org/10.35500/jghs.2023.5.e1>
- Meneses-La-Riva, M. E., Fernández-Bedoya, V. H., Suyo-Vega, J. A., Ocupa-Cabrera, H. G., Grijalva-Salazar, R. V., & Ocupa-Meneses, G. di D. (2025). Enhancing Healthcare Efficiency: The Relationship Between Effective Communication and Teamwork Among Nurses in Peru. *Nursing Reports*, 15(2). <https://doi.org/10.3390/nursrep15020059>
- Montoya-Garrido, M. J., Rodríguez-Suárez, C. A., Mateos-López, N., Santiago-Díaz, Y. T., & González-De la Torre, H. G. (2025). Shift-to-Shift Information Transfer: Phenomenological Study of Nurses' Experiences. *JMIR Nursing*, 8. <https://doi.org/10.2196/81703>
- Pazar, B., Kavakli, O., Ak, E. N., & Erten, E. E. (2024). Implementation and evaluation of the SBAR communication model in nursing handover by pediatric surgery nurses. *Journal of PeriAnesthesia Nursing*, 39(5), 847-852. <https://doi.org/10.1016/j.jopan.2023.12.021>
- Pigg, K. E., & Bradshaw, T. K., (2003). Catalytic community development: A theory of practice for changing rural society. In D. L. Brown & L. E. Swanson (Eds.), *Challenges for rural America in the twenty-first century* (pp. 385-396). University Park, PA: Pennsylvania State University Press.
- Reddinger, J. L., Dickman, J., & Martyn, S. (2025). Improvement of Perioperative Efficiency via Pediatric Preanesthesia Respiratory Risk Training. *Journal of PeriAnesthesia Nursing*, 40(2), 254-259. <https://doi.org/10.1016/j.jopan.2024.04.001>
- Reime, M. H., Tangvik, L. S., Kinn-Mikalsen, M. A., & Johnsgaard, T. (2024). Intrahospital Handovers before and after the Implementation of ISBAR Communication: A Quality Improvement Study on ICU Nurses' Handovers to General Medical Ward Nurses. *Nursing Reports*, 14(3), 2072–2083. <https://doi.org/10.3390/nursrep14030154>
- Sainz-Rozas, P. B., Fernández, L. G., & Domínguez, M. D. (2026). Standardisation and structuring of nursing handover in paediatric inpatient care: A quasi-experimental study. *Journal of Pediatric Nursing*, 86, 324-330. <https://doi.org/10.1016/j.pedn.2025.11.028>

- Sambas, P. S. R., Siregar, F. L. S., & Nurhidayah, R. E. (2025). Hubungan manajemen konflik dan komunikasi terhadap produktivitas kerja perawat. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 19(7), 1895–1902. <https://doi.org/10.33024/hjk.v19i7.990>
- Toghian Chaharsoughi, N., Nasr-Esfahani, M., Alikhah, S., & Moghimian, M. (2025). Investigating the impact of implementing structured patient handover through the SBAR model on clinical errors of nurses in the emergency department. *Journal of Education and Health Promotion*, 14(1). https://doi.org/10.4103/jehp.jehp_693_24
- Triana, I. K. D. L., Karismayani, G. A. M., Wasita, R. R. R., Dewi, L. D. K., Ariawan, I. K. J., Swandewi, N. K., ... & Susiladewi, I. A. M. V. (2026). *Buku Ajar Manajemen Rumah Sakit*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Triana, I. K. D. L., Yanti, N.P.E.D., Sulistiowati, N.M.D., & Susiladewi, I. A. M. V. (2026). *Efikasi Diri Dalam Keperawatan : Teori, Praktik dan Implikasi Klinis*. PT. Dilatra Global Advisory
- U.S. Census Bureau. (2000). State and Country QuickFacts. Washington, D.C.: United States Bureau of the Census. Retrieved November 7, 2008, from <http://quickfacts.census.gov/qfd/>
- Xu, B., Xing, X., Zhang, G., Zhang, W., Zhang, M., Gan, Y., Wei, T., & Xia, X. (2025). Effect of the situation-background-assessment-recommendation model combined with the mini-CEX assessment on the clinical communication, clinical thinking and comprehensive clinical abilities of nursing interns. *BMC Medical Education*, 25(1). <https://doi.org/10.1186/s12909-025-08022-9>