BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada sistem pembangunan kesehatan, transformasi teknologi kesehatan menjadi salah satu bagian penting. Perannya ialah melakukan pemanfaatan teknologi informasi dan bio teknologi yang berada di sektor kesehatan. Pemanfaatan ini akan membuat dunia kesehatan di Indonesia dapat lebih beradaptasi. Dengan memanfaatkan perkembangan teknologi digital, proses digitalisasi di sektor kesehatan dapat menjadi lebih bertumbuh (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023).

Transformasi digital di sektor kesehatan Indonesia sedang berjalan, dan sekitar 25% hingga 35% dari proses timbang terima pasien kini dilakukan melalui sistem online. Metode ini umumnya terintegrasi dengan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dan Rekam Medis Elektronik (RME) yang memfasilitasi komunikasi SBAR secara digital agar pemberian pelayanan keperawatan menjadi optimal (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023).

Dalam beberapa tahun terakhir, transformasi digital di Jawa Barat telah mendorong adopsi timbang terima online diperkirakan 35% hingga 45%. Metode SBAR banyak ditemukan di rumah sakit besar di perkotaan seperti Bandung, Bogor, atau Bekasi yang telah berinvestasi dalam infrastruktur teknologi (Dinkes Provinsi Jawa Barat, 2023). Sebanyak 40% dari proses timbang terima di

Kabupaten Bandung diproyeksikan telah beralih ke ranah online. Ini merupakan indikasi positif dari upaya modernisasi dan digitalisasi pelayanan kesehatan. Timbang terima digital, yang seringkali mengintegrasikan format SBAR dalam sistem Rekam Medis Elektronik (RME) rumah sakit, menawarkan berbagai keuntungan seperti kemudahan akses data, standarisasi informasi, dan potensi mengurangi kesalahan.

Pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan yang secara langsung mempengaruhi kepuasan dan keselamatan pasien. Kualitas pelayanan perawat tidak hanya diukur dari tindakan klinis yang diberikan, tetapi juga dari bagaimana perawat membangun komunikasi. Kegiatan keperawatan yang memerlukan komunikasi salah satunya adalah komunikasi saat serah terima tugas (*handover*) (Idealistiana & Salsabila, 2022).

Proses timbang terima atau *handover* dalam pelayanan kesehatan merupakan momen krusial yang menjamin kesinambungan dan keselamatan pasien. Komunikasi yang efektif selama timbang terima dapat mengurangi kesalahan medis dan meningkatkan kualitas pelayanan (Potter et al., 2021). Metode komunikasi SBAR (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*) merupakan alat komunikasi yang direkomendasikan oleh WHO (*World Health Organization*) dan telah diakui sebagai standar dalam menyampaikan informasi secara sistematis dan jelas (Kurniawan & Fitriana, 2020).

Metode SBAR manual banyak digunakan, namun ia menyimpan banyak tantangan. Ketergantungan pada tulisan tangan seringkali menjadi kendala ketika

salah interpretasi, belum lagi risiko informasi yang tidak lengkap atau tidak akurat karena mengandalkan ingatan atau catatan terburu-buru. Prosesnya juga cenderung memakan waktu, terutama saat mencari riwayat pasien di tumpukan kertas, membuatnya kurang efisien. Lebih jauh, kertas rentan rusak atau hilang, serta membatasi aksesibilitas informasi, data hanya bisa diakses di lokasi fisik (Lestari & Yuliani, 2023).

Di sisi lain, adopsi sistem online seperti SBAR berbasis elektronik, meskipun menjanjikan efisiensi dan akurasi, juga bukan tanpa hambatan. Kendala mendasar seringkali berasal dari infrastruktur: ketersediaan perangkat yang terbatas, koneksi internet yang tidak stabil, atau bahkan masalah listrik bisa mengganggu kelancaran proses. Masalah teknis seperti sistem *down* atau *bug software* juga bisa menjadi hambatan. Tak kalah penting adalah adaptasi sumber daya manusia. Petugas yang terbiasa dengan metode lama mungkin mengalami resistensi terhadap perubahan atau memiliki literasi digital yang bervariasi, menuntut pelatihan yang memadai. Terakhir, integrasi sistem yang belum optimal dapat menyebabkan duplikasi data dan menghambat alur kerja yang mulus (Setiawan & Hartanti, 2022).

Menurut penelitian Sukowati., et al (2019), didapatkan bahwa penerapan *electronic handover* metode SBAR dapat mempengaruhi kepuasan kerja perawat dalam melakukan *handover*. Penerapan komunikasi efektif metode SBAR dalam proses *handover* dengan teknik *electronic handover* dapat menjadi salah satu solusi pelaksanan *handover* yang lebih baik, akan memberi dampak yang sangat positif jika bisa diterapkan di Indonesia. Alat komunikasi semacam itu dapat

membantu tim perawat dalam melaksanakan fungsi dasar serah terima pasien, dan berkontribusi pada praktik serah terima pasien yang kompeten dan berkualitas dengan memberikan detail pasien yang diupdate setiap saat.

Menurut penelitian Kartika., et al (2024), menyatakan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan *handover* perawat dengan komunikasi SBAR berbasis elektronik di Instalasi Gawat Darurat membuat sistem kerja perawat menjadi lebih optimal yang ditunjukkan saat membuat informasi terkait pasien dapat lebih jelas, terstruktur dan lebih lengkap, komunikasi menjadi lebih efektif, dan dapat meningkatkan *patient safety*.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di rumah sakit yang ada di Kabupaten Bandung didapatkan bahwa RSUD Otto Iskandar Dinata untuk timbang terima metode komunikasi SBAR baru diterapkan diawal tahun 2025 begitu juga dengan RSUD Cicalengka penerapan komunikasi SBAR dalam proses timbang terima baru diterapkan diawal tahun 2025. Sedangkan RSUD Majalaya sudah menerapkan metode komunikasi SBAR sejak tahun 2020. Oleh karena itu, peneliti mengambil tempat penelitian di RSUD Majalaya.

RSUD Majalaya adalah rumah sakit tipe B yang merupakan RSUD milik Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung. RSUD Majalaya mempunyai luas tanah 34.492 m^2 dengan luas bangunan sekarang 28.719,34 m^2. Jumlah ruangan rawat inap di RSUD Majalaya ada 12 ruangan terdiri dari ruang cempaka, kemuning, dahlia, anyelir anak, anyelir dewasa, alamanda anak, alamanda perinatologi, ICU flamboyan, ICU melati, alamanda bedah, alamanda neuro dan alamanda penyakit dalam.

Penerapan timbang terima di RSUD Majalaya dilakukan melalui dua metode yaitu metode komunikasi SBAR manual berbasis kertas (*paper-based*) dan metode komunikasi SBAR berbasis elektronik yang menggunakan *spreadsheet digital*. Berdasarkan hasil studi pendahuluan di RSUD Majalaya, terdapat 4 ruang rawat inap yang melaksanakan timbang terima menggunakan metode komunikasi SBAR elektronik yaitu ruang alamanda penyakit dalam, ruang alamanda neuro, ruang icu melati dan ruang anyelir dewasa. Sementara 8 ruang rawat inap lainnya masih menggunakan metode komunikasi SBAR manual.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bidang keperawatan didapatkan bahwa selama ini belum ada evaluasi terhadap dua metode SBAR dalam timbang terima yang telah diterapkan oleh perawat di ruang rawat inap. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk dilakukan guna membandingkan secara langsung penerapan timbang terima metode komunikasi SBAR manual dan elektronik di ruang rawat inap RSUD Majalaya, dengan tujuan memberikan rekomendasi strategis dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik membuat judul terkait Evaluasi Penerapan Timbang Terima Metode Komunikasi SBAR Manual Dan Elektronik di Ruang Rawat Inap RSUD Majalaya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dibentuk rumusan masalah dalam penelitian ini “Bagaimana evaluasi penerapan timbang terima metode Komunikasi SBAR manual dan elektronik di Ruang Rawat Inap RSUD Majalaya?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum:

Menganalisis evaluasi penerapan timbang terima metode Komunikasi SBAR manual dan elektronik di Ruang Rawat Inap RSUD Majalaya.

1.3.2 Tujuan Khusus:

a. Mengidentifikasi penerapan timbang terima metode Komunikasi SBAR manual di ruang rawat inap RSUD Majalaya.
b. Mengidentifikasi penerapan timbang terima metode Komunikasi SBAR elektronik di ruang rawat inap RSUD Majalaya.
c. Mengetahui perbandingan penerapan timbang terima metode Komunikasi SBAR manual dan elektronik di ruang rawat inap RSUD Majalaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu keperawatan, khususnya dalam bidang manajemen keperawatan dan komunikasi efektif antar perawat. Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai efektivitas metode SBAR dalam meningkatkan kinerja perawat, serta memberikan pemahaman yang lebih dalam mengenai perbandingan dampak antara penerapan komunikasi SBAR manual dan elektronik.

1.4.2 Manfaat Praktis/ Aplikatif

a. Bagi Perawat

Penelitian ini diharapkan dapat membantu perawat memahami metode Komunikasi SBAR yang lebih efektif dalam proses timbang terima. Dengan demikian, perawat dapat merasakan peningkatan kinerja melalui sistem komunikasi yang jelas, efisien, dan meminimalkan miskomunikasi antar *shift* kerja.

b. Bagi RSUD Majalaya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi dan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terkait sistem dokumentasi dan komunikasi klinis, khususnya dalam memilih metode timbang terima yang paling efektif untuk meningkatkan kinerja. Ini juga dapat mendukung peningkatan mutu pelayanan dan keselamatan pasien.

c. Bagi Institusi pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengembangan kurikulum keperawatan, terutama dalam pembelajaran komunikasi klinis dan penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan keperawatan. Institusi pendidikan juga dapat memanfaatkannya untuk memperkuat praktik *evidence-based practice* (EBP) di bidang manajemen keperawatan.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pijakan awal bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti lebih lanjut mengenai efektivitas metode

Komunikasi SBAR dalam keperawatan, baik dari aspek komunikasi perawat, keselamatan pasien, maupun efisiensi pelayanan. Penelitian lanjutan juga dapat mengembangkan instrumen, metode, atau populasi yang lebih luas.