

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Keperawatan merupakan sebagai profesi yang dituntut untuk memiliki kemampuan interpersonal, intelektual, serta kemampuan moral dan teknis yang dapat di tempuh melalui program Studi Profesi Ners. Program Profesi Ners merupakan program pendidikan lanjut untuk mempersiapkan mahasiswa keperawatan memiliki keahlian secara khusus dan tidak semua mahasiswa keperawatan mengikuti program profesi keperawatan yang disebabkan karena segera ingin bekerja, faktor biaya dan motivasi dari dalam diri seseorang untuk melanjutkan Profesi Ners. Program profesi sendiri merupakan alat pembelajaran secara nyata untuk intelektual, sikap dan tindakan dalam melaksanakan asuhan keperawatan kepada klien dengan meningkatkan kualitas perawat melalui pendidikan lanjutan pada program Profesi Ners (T. Lestari et al., 2020).

Profesionalisme perawat merupakan suatu konsep dasar keperawatan, dimana perawat yang professional akan bertanggung jawab dalam menerapkan prinsip etika keperawatan. Profesionalisme perawat sangat dibutuhkan terkait masih banyaknya keluhan baik dari pasien maupun keluarga pasien mengenai sikap dan tindakan perawat yang kurang tepat, kurang terampil dan lambat dalam menanggapi keluhan pasien. Dengan profesionalisme perawat diharapkan mampu bersikap humanis dan memiliki rasa empati yang tinggi terhadap pasien, perawat juga diharapkan mampu menerapkan komunikasi yang baik sesuai dengan etika seorang perawat terhadap pasien dan keluarga pasien (Banunaek et al., 2021).

Pelayanan Keperawatan adalah pelayanan yang dilakukan oleh banyak orang sehingga diperlukan penerapan pendekatan manajemen. Manajemen keperawatan mengarahkan seluruh kegiatan yang direncanakan, mencegah / mengatasi permasalahan manajerial. Pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien dengan melibatkan seluruh komponen yang ada. Meningkatkan metode kerja keperawatan sehingga staf perawatan bekerja lebih efektif dan efisiensi,

mengurangi waktu kerja yang sia-sia dan mengurangi duplikasi (Mutmainah et al., 2023).

Komunikasi dalam pelayanan keperawatan merupakan suatu proses multidimensional dan multifaktorial yang melalui proses yang dinamis dan kompleks, erat kaitannya dengan individu, lingkungan dan pengalaman masing-masing perawat. Komunikasi yang buruk di layanan keperawatan , terutama pada saat pergantian shift, menjadi salah satu penyebab terjadinya insiden utama (Mirdahni, & Wati, 2021).

Serah terima pada pergantian shift merupakan bagian yang sangat penting dalam pelayanan keperawatan untuk menyampaikan informasi dan menjamin kelangsungan rencana perawatan pasien. Banyak penelitian menunjukkan bahwa kualitas serah terima berhubungan erat dengan kualitas pelayanan dan keselamatan pasien (Cahyani, Safitri, & Nafi'ah, 2021).

Pendekatan sistematis diperlukan untuk meningkatkan keterampilan berkomunikasi, salah satunya dengan menerapkan teknik seperti SBAR. Teknik komunikasi SBAR terdiri dari empat bagian. Pertama, S (*Situation*) adalah pernyataan singkat tentang masalah yang terjadi pada saat itu. Kedua, B (*Background*) adalah informasi yang menjadi latar belakang situasi tersebut. Ketiga, A (*Assessment*) adalah penilaian terhadap masalah yang sedang dihadapi. Keempat, R (*Recommendation*) adalah saran atau rekomendasi tindakan untuk mengatasi masalah (Wahyudi et al., 2022).

Penggunaan komunikasi SBAR pada mode *handover* yang baik dapat memaksimalkan pemberian informasi mengenai kondisi pasien saat ini, selain itu informasi yang diberikan dapat lebih efektif pada pergantian shift. Informasi yang disampaikan dengan menggunakan komunikasi SBAR pada saat serah terima akan lebih terfokus dan hanya berisi informasi penting yang harus ditindaklanjuti oleh perawat pada shift berikutnya. Manajer perawat dan pemimpin layanan keperawatan dalam peran mereka memiliki peran kunci dalam mencapai perubahan atau inovasi dalam layanan keperawatan, termasuk menerapkan komunikasi SBAR selama transfer rumah sakit (Rahmatulloh et al, 2022). Penggunaan metode komunikasi SBAR (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*) saat

perawat melakukan serah terima kepada pasien bertujuan meningkatkan efisiensi proses tersebut. Pendekatan ini melibatkan semua anggota tim kesehatan dalam memberikan masukan tentang kondisi pasien, bukan hanya satu individu, dengan SBAR, anggota tim dapat berdiskusi dan berbagi informasi secara efektif (Adawiah et al., 2023).

Berdasarkan hasil studi yang dilakukan oleh Nurhuda et al., (2024) implementasi teknik SBAR dalam proses timbang terima belum optimal dilaksanakan karena adanya faktor penghambat yaitu penyampaian informasi tidak dilakukan sesegera mungkin akibat percakapan sampingan antar anggota tim. Selain itu, faktor pengetahuan, keterampilan dan cara penyampaian informasi terkait cara pengisian format SBAR menjadi kunci dalam keberhasilan teknik SBAR.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada kepala ruangan Umar Bin Khattab 1 serta hasil observasi yang dilakukan pada tanggal 21-23 Juli, didapatkan bahwa penerapan pelayanan manajemen keperawatan dalam pelaksanakan timbang terima belum berjalan dengan optimal yaitu pelaksanaan timbang terima belum sesuai dengan SPO yang berlaku seperti perawat tidak berkeliling ke pasien setelah timbang terima, hal itu menyebabkan pasien ataupun keluarga pasien tidak mengetahui siapa perawat yang mengasuhnya serta waktu timbang terima yang lama karena banyak obrolan sampingan yang dilakukan antar perawat. Dampak dari kurang optimalnya pelaksanaan timbang terima menyebabkan keluarga pasien kebingungan saat akan meminta tolong sehingga berpotensi menurunkan kepuasan pasien ataupun keluarga pasien dalam pelayanan di RSUD Welas Asih Provinsi Jawa Barat. Selain itu, dampak dari waktu timbang terima yang lama bisa mengurangi waktu ke pasien sehingga kurang optimal dalam memberikan asuhan keperawatan. Dapat dilihat dari permasalahan tersebut, maka penulis mengambil intervensi diskusi dengan kepala ruangan terkait pemedatan komunikasi pada saat timbang terima agar tidak terjadi obrolan sampingan antar perawat sehingga dapat mengefisiensi waktu timbang terima. Kemudian melakukan sosialisasi melalui *Zoom Meeting* dengan metode ceramah. Oleh karena itu penulis tertarik untuk menuangkannya dalam sebuah karya ilmiah akhir yang berjudul : “

Optimalisasi Komunikasi SBAR Dalam Pelaksanaan Timbang Terima Di Ruang Rawat Inap Umar Bin Khattab 1 RSUD Welas Asih Provinsi Jawa Barat". Rumusan Masalah

### **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana strategi Optimalisasi Komunikasi SBAR Dalam Pelaksanaan Timbang Terima Di Ruang Rawat Inap Umar Bin Khattab 1 RSUD Welas Asih Provinsi Jawa Barat?

### **1.3 Tujuan**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Untuk mengoptimalkan penerapan Komunikasi SBAR Dalam Pelaksanaan Timbang Terima Di Ruang Rawat Inap Umar Bin Khattab 1 RSUD Welas Asih Provinsi Jawa Barat.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mampu mengidentifikasi pelaksanaan komunikasi SBAR dalam timbang terima di Ruang Rawat Inap Umar Bin Khattab 1 saat ini.
2. Mampu merumuskan masalah mengenai optimalisasi komunikasi SBAR dalam pelaksanaan timbang terima di Ruang Rawat Inap Umar Bin Khattab 1 RSUD Welas Asih Provinsi Jawa Barat
3. Mampu menyusun intervensi untuk mengoptimalkan komunikasi SBAR dalam pelaksanaan timbang terima di Ruang Rawat Inap Umar Bin Khattab 1 RSUD Welas Asih Provinsi Jawa Barat
4. Mampu mengimplementasikan terkait Optimalisasi Komunikasi SBAR Dalam Pelaksanaan Timbang Terima Di Ruang Rawat Inap Umar Bin Khattab 1 RSUD Welas Asih Provinsi Jawa Barat
5. Mampu mengevaluasi efektivitas penerapan komunikasi SBAR setelah dilakukan optimalisasi di Ruang Rawat Inap Umar Bin Khattab 1 RSUD Welas Asih Provinsi Jawa Barat.

## **1.4 Manfaat**

### **1.4.1 Bagi Rumah Sakit**

Dapat dipakai sebagai masukan dalam upaya meningkatkan pelaksanakan komunikasi SBAR dalam kegiatan timbang terima agar sesuai dengan SPO di Ruang Rawat Inap Umar Bin Khattab 1 RSUD Welas Asih Provinsi Jawa Barat.

### **1.4.2 Bagi Perawat**

Dapat mengevaluasi pelaksanaan komunikasi SBAR dalam kegiatan timbang terima di Ruang Rawat Inap Umar Bin Khattab 1 RSUD Welas Asih Provinsi Jawa Barat.

### **1.4.3 Bagi Manajemen Keperawatan**

Dapat meningkatkan mutu pelayanan melalui penyampaian informasi yang terstruktur dan akurat serta menghemat waktu timbang terima sehingga lebih efisien.