

**ANALISA INTERVENSI KEPERAWATAN MELALUI TEKNIK  
KOMUNIKASI ITRAPROFESI BERBASIS SBAR PADA  
LAYANAN *HOME SERVICE* DI KLINIK PRATAMA  
*ALFIN HOME CARE* TANGERANG**

**KARYA ILMIAH AKHIR NERS**



**Oleh :**

**BOBBY STEVAN DACHI**

**234291517020**

**UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN PROFESI NERS  
JAKARTA  
2024**

**ANALISA INTERVENSI KEPERAWATAN MELALUI TEKNIK  
KOMUNIKASI ITRAPROFESI BERBASIS SBAR PADA  
LAYANAN *HOME SERVICE* DI KLINIK PRATAMA  
*ALFIN HOME CARE* TANGERANG**

**KARYA ILMIAH AKHIR NERS**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Ners



**Oleh :**

**BOBBY STEVAN DACHI**

**234291517020**

**UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN PROFESI NERS  
JAKARTA  
2024**

## KARYA ILMIAH AKHIR NERS

# ANALISA INTERVENSI KEPERAWATAN MELALUI TEKNIK KOMUNIKASI ITRAPROFESI BERBASIS SBAR PADA LAYANAN *HOME SERVICE* DI KLINIK PRATAMA *ALFIN HOME CARE* TANGERANG

Oleh :

BOBBY STEVAN DACHI  
234291517020

Telah di pertahankan di hadapan penguji KIAN Program Studi Pendidikan  
Profesi Ners Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional  
Pada Tanggal 26 Juni 2024

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ns. Milya Hellen, M.Kep., CWCCA

Penguji 1 : Ns. Intan Asri Nurani, M.Kep., Sp. Kep. Kom

Penguji 2 : Ns. Maria Metrolina, S.Kep

(.....)  
(.....)  
(.....)

Mengesahkan,

Dean Fakultas Ilmu Kesehatan



Prof. Dr. Dra. Retno Widowati, M.Si

## HALAMAN PERSETUJUAN KIAN SEBELUM SIDANG KIAN

Judul KIAN : Analisa Intervensi Keperawatan Melalui Teknik Komunikasi Itraproresi Berbasis SBAR Pada Layanan *Home Service* Di Klinik Pratama Alfin *Home Care* Tangerang

Nama Mahasiswa : Bobby Stevan Dachi, S. Kep

NPM : 234291517020

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan



Prof. Dr. Dra. Retno Widowati, M.Si

Pembimbing

Ns. Millya Helen, M.kep.,CWCCA

## HALAMAN PERSETUJUAN SETELAH SIDANG KIAN

Judul KIAN : Analisa Intervensi Keperawatan Melalui Teknik Komunikasi  
Itraprofesi Berbasis SBAR Pada Layanan *Home Service* Di  
Klinik Pratama *Alfin Home Care* Tangerang.

Nama Mahasiswa : Bobby Stevan Dachi


NPM : 234291517020


Pembimbing : Ns. Milya Helen, M.Kep., CWCCA

Penguji I : Ns. Maria Metrolina, S.Kep

Penguji II : Ns. Intan Asri Nurani, M.Kep., Sp. Kep. Kom

Menyetujui,

  
(.....)

  
(.....)

  
(.....)

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bobby Stevan Dachi, S. Kep

NPM : 234291517020

Judul KIAN : Analisa Intervensi Keperawatan Melalui Teknik Komunikasi Itraprofesi Berbasis SBAR Pada Layanan *Home Service* Di Klinik Pratama *Alfin Home Care* Tangerang.

Menyatakan bahwa Karya Ilmiah Akhir Ners (KIAN) ini adalah benar hasil karya saya sendiri, dan semua sumber yang dikutip dan dirujuk telah saya nyatakan benar.

Jakarta, 24 Juni 2024

  
Bobby Stevan Dachi, S. Kep.

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas Kasih Karunia yang tak terhingga kepada kita semua umat manusia. Telah memberikan hikmad dan kebijaksanaan serta memampukan penulis dapat menyelesaikan penyusunan KIAN dengan judul ” **Analisa Intervensi Keperawatan Melalui Teknik Komunikasi Itraprofesi Berbasis SBAR Pada Layanan Home Service Di Klinik Pratama Alfin Home Care Tangerang**”. KIAN yang disusun ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ners pada Program Studi Profesi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional.

Penulis menyadari bahwa tanpa dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak penyusunan KIAN ini tidak akan terselesaikan dengan baik. Oleh karenanya penulis dengan kerendahan hati dan rasa hormat yang besar mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional Prof. Dr. Dra. Retno Widowati, M.Si.
2. Ketua Program Studi Pendidikan Profesi Ners Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional Ns. Naziyah, M.Kep. CWCCA
3. Ns. Milya Helen, M.Kep. selaku pembimbing penyusunan KIAN yang telah memberi dorongan, saran dan ilmu dalam proses penyusunan KIAN.
4. Ns. Intan Asri Nurani, M.Kep, Sp. Kep. Kom sebagai Penguji I yang telah memberikan motivasi, arahan, dan bantuan dalam merevisi KIAN menjadi lebih baik.

5. Ns. Maria Metrolina, S.Kep sebagai Penguji II yang telah memberikan motivasi, saran, dan ilmu penerapan Komunikasi SBAR pada layanan Asuhan Keperawatan.
6. Seluruh Dosen dan staff karyawan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional yang telah mendidik dan memfasilitasi proses pembelajaran di kampus.
7. dr. Alfin Koerniawan selaku Pimpinan Klinik Pratama Alfin *Home Care* Tangerang yang telah memberikan ruang dan waktu untuk melakukan pembuatan KIAN.
8. Seluruh rekan – rekan profesi Ners angkatan 9 yang saling mendukung selama studi.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan berkat melimpah kepada mereka yang telah mendukung dalam proses penyusunan KIAN ini. Penulis menyadari bahwa KIAN ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk kemajuan karya – karya ilmiah yang akan datang sehingga menjadi lebih baik kedepannya.

Jakarta, 24 Juni 2024

  
Bobby Stevan Dachi, S. Kep



## Abstrak

### ANALISA INTERVENSI KEPERAWATAN MELALUI TEKNIK KOMUNIKASI ITRAPROFESI BERBASIS SBAR PADA LAYANAN *HOME SERVICE* DI KLINIK PRATAMA ALFIN *HOME CARE* TANGERANG

*Bobby Stevan Dachi, Milya Helen*

**Latar Belakang:** Komunikasi menjadi unsur penting dalam hal peningkatan keselamatan pasien. Komunikasi Perawat dan tenaga kesehatan lainnya yang dilakukan dengan standar SBAR (*Situation, Background, Assesment, Recommendation*). Belum diterapkannya teknik pelaporan dengan komunikasi berbasis SBAR secara optimal via telepon antara perawat dan tenaga kesehatan lainnya pada layanan home service di Klinik Pratama Alfin Home Care Tangerang.

**Tujuan:** Menerapkan teknik komunikasi SBAR via telepon antara perawat dan tenaga kesehatan lainnya secara optimal pada layanan *Home Service* di klinik Pratama Alfin Home Care Tangerang.

**Implementasi:** mengatasi masalah yang dapat muncul dengan mengaplikasikan desiminasi ilmu dan role play, tentang komunikasi berbasis SBAR kepada perawat dan tenaga kesehatan lainnya di Klinik Pratama Alfin Home Care Tangerang.

**Hasil :** Desiminasi ilmu dan *role play* dilaksanakan para perawat dan tenaga kesehatan lainnya serta mengikuti acara dari awal sampai dengan selesai. Perawat dan tenaga kesehatan lainnya mengerti dan paham serta bisa mengaplikasikan teknik komunikasi berbasis SBAR via Telepon. Hasil evaluasi selama 3 hari adanya penerapan komunikasi berbasis SBAR via telepon secara optimal.

**Kesimpulan dan saran:** Pelaksanaan pelaporan berbasis komunikasi SBAR intra profesi pada pelayanan *Home Service* di Klinik Pratama alfin Home Care dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang baik. Pelaporan hendaknya menjadi suatu hal yang harus di perhatikan untuk menghindari kerancuan dan kesalahan dalam intervensi keperawatan. Oleh karena itu sangat disarankan agar perawat dan tenaga kesehatan lainnya dapat mengaplikasikan komunikasi berbasis SBAR via telepon dengan baik agar asuhan keperawatan yang di berikan bermutu dan berkualitas sehingga pelayanan keperawatan pada layanan *home service* di klinik Pratama Alfin *Home Care* menjadi lebih baik.

**Kata Kunci:** Teknik komunikasi SBAR, Perawat *Home Care*, Kualitas Pelayanan.

## Abstract

### ANALYSIS OF NURSING INTERVENTIONS THROUGH SBAR-BASED INTRAPROFESSIONAL COMMUNICATION TECHNIQUES IN HOME SERVICE AT ALFIN PRATAMA CLINIC HOME CARE TANGERANG

*Bobby Stevan Dachi, Milya Helen*

**Background:** Communication is an important element in improving patient safety. Communication between nurses and other health workers is carried out according to SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation) standards. The reporting technique with SBAR-based communication has not yet been implemented optimally via telephone between nurses and other health workers at the home service at the Pratama Alfin Home Care Clinic, Tangerang

**Objective:** Apply the SBAR communication technique via telephone between nurses and other health workers optimally in Home Service services at the Pratama Alfin Home Care Tangerang clinic.

**Implementation:** overcoming problems that may arise by applying knowledge dissemination and role play, regarding SBAR-based communication to nurses and other health workers at the Pratama Alfin Home Care Clinic, Tangerang.

**Results:** Knowledge dissemination and role play were carried out by nurses and other health workers and attended the event from start to finish. Nurses and other health workers understand and can apply SBAR-based communication techniques via telephone. The results of the 3 day evaluation showed optimal implementation of SBAR-based communication via telephone.

**Conclusions and suggestions:** Implementation of intra-professional SBAR communication-based reporting on Home Service services at the Pratama Alfin Home Care Clinic can improve the quality of good services. Reporting should be something that must be paid attention to to avoid confusion and errors in nursing interventions. Therefore, it is highly recommended that nurses and other health workers be able to apply SBAR-based communication via telephone properly so that the nursing care provided is of high quality so that nursing services in the home service at the Pratama Alfin Home Care clinic are better.

**Keywords:** SBAR communication technique, Home Care Nurse, Service Quality.

## DAFTAR ISI

### Halaman

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN PERSETUJUAN SEBELUM SIDANG	
HALAMAN PERSETUJUAN SETELAH SIDANG	
HALAMAN ORISINALITAS	
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penulisan.....	4
1.3.1 Tujuan Umum.....	4
1.3.2 Tujuan Khusus.....	5
1.4 Manfaat Penulisan.....	6
1.4.1 Bagi Mahasiswa.....	6
1.4.1 Bagi Perawat Home Care.....	6
1.4.3 Institusi Pendidikan.....	6
1.4.4 Klinik Pratama Alfin Home Care.....	6
<b>BAB II TINJAUAN TEORI</b>	
2.1 Konsep Manajemen.....	7
2.1.1 Defenisi.....	7
2.1.2 Prinsip -Prinsip.....	8
2.1.3 Prose Manajemen.....	10
2.1.5 Fungsi Manajemen.....	11
2.2 Konsep Komunikasi.....	12
2.2.1 Konsep Komunikasi dalam praktik Keperawatan.....	12
2.2.2 Komunikasi efektif.....	13
2.2.3 Tujuan Komunikasi efektif.....	13
2.2.4 Faktor Pengaruh Penerapan Komunikasi efektif.....	14
2.2.5 Prinsip Komunikasi efektif.....	14
2.2.6 Syarat Komunikasi Efektif.....	15
2.2.7 Faktor Penghambat.....	15
2.2.8 Standar Akreditasi.....	16
2.3 MPKP.....	19
2.3.1 Defenisi.....	19
2.3.2 Tujuan.....	19
2.3.3 Komponen.....	20

2.3.4 Karakteristik MPKP.....	23
2.3.5 Pilar MPKP.....	24
2.4 Konsep Komunikasi SBAR.....	30
2.4.1 Defenisi SBAR.....	30
2.4.2 Fungsi SBAR.....	32
2.4.3 Kelebihan SBAR.....	33
2.4.4 Manfaat SBAR.....	33
2.4.5 Keuntungan SBAR.....	33
2.4.6 Penerapan SBAR.....	34
<b>BAB III ANALISA SITUASIONAL</b>	
3.1 Pengkajian .....	37
3.1.1 Sejarah.....	37
3.1.2 Gambaran Umum .....	37
3.2 Visi, Misi, dan tujuan Klinik Pratama Alfin Home Care.....	38
3.2.1 Visi.....	38
3.2.2 Misi.....	39
3.2.3 Moto.....	39
3.2.4 Tujuan .....	39
3.3 Pelayanan Keperawatan.....	42
3.4 Hasil Observasi.....	42
3.5 Hasil Wawancara dengan Kepala Keperawatan.....	43
Hasil Kuisisioner.....	43
3.6 Evaluasi.....	49
<b>BAB IV PEMBAHASAN</b>	
4.1 Analisa Masalah Keperawatan .....	51
4.2 Analisa Intervensi.....	52
4.3 Alternatif pemecahan masalah.....	54
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	55
5.2 Saran.....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Analisa Data.....	44
Tabel 3.2 Analisa SWOT.....	45
Tabel 3.3 POA (Plannin Of Action).....	46
Tabel 3.4 Implementasi.....	47



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Bagan Denah Klinik Alfin Home Care.....	40
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Klinik Pratama Alfin Home Care.....	41
Gambar 3.3 Tool SBAR.....	48
Gambar 3.4 Contoh percakapan Pelaporan Teknik SBAR.....	49



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Lembar Konsultasi KIAN  
Lampiran 2 : Halaman Sampul KIAN  
Lampiran 3 : Halaman Judul  
Lampiran 4 : Halaman Pengesahan  
Lampiran 5 : Halaman Persetujuan  
Lampiran 6 : Halaman Pernyataan Orisinalitas  
Lampiran 7 : Kata Pengantar  
Lampiran 8 : Abstrak Bahasa Indonesia  
Lampiran 9 : Abstrak Bahasa Inggris  
Lampiran 10 : Daftar Isi  
Lampiran 11 : Daftar Tabel  
Lampiran 12 : Daftar Gambar  
Lampiran 13 : Daftar Singkatan  
Lampiran 14 : Daftar Lampiran  
Lampiran 15 : Biodata Penulis

