

**PENERAPAN KOMUNIKASI SBAR PADA PROSES
TIMBANG TERIMA UNTUK MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN DI RUANG
MEZANIN RS X JAKARTA**

KARYA ILMIAH AKHIR NERS



Oleh :

CLARA EGA AYU RUTIANI

224291517116

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

**PENERAPAN KOMUNIKASI SBAR PADA PROSES
TIMBANG TERIMA UNTUK MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN DI RUANG
MEZANIN RS X JAKARTA**

KARYA ILMIAH AKHIR NERS

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelas Ners



Oleh :

CLARA EGA AYU RUTIANI

224291517116

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

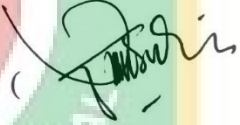
**KARYA ILMIAH AKHIR NERS
PENERAPAN KOMUNIKASI SBAR PADA PROSES
TIMBANG TERIMA UNTUK MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN DI RUANG
MEZANIN RS X JAKARTA**

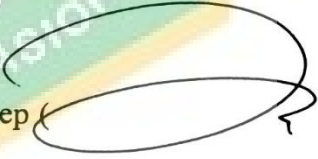
Oleh :
CLARA EGA AYU RUTIANI
224291517116

**Telah dipertahankan di hadapan Penguji KIAN Program Studi Pendidikan
Profesi Ners Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional
Pada tanggal 15 Januari 2024**

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ns. Millya Hellen., M.Kep ()

Penguji I : Ns. Sapendi Damanik, S.Kep ()

Penguji II : Ns. Tommy J Wowor, S.Kep, M.Kep ()



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan


Prof. Dr. Retno Widowati, M.Si

Halaman Persetujuan KIAN Sebelum sidang KIAN

Judul KIAN : Penerapan Komunikasi SBAR Pada Proses Timbang
Terima Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di
Ruang Mezanin RS X Jakarta
Nama Mahasiswa : Clara Ega Ayu Rutiani
NPM : 224291517116

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

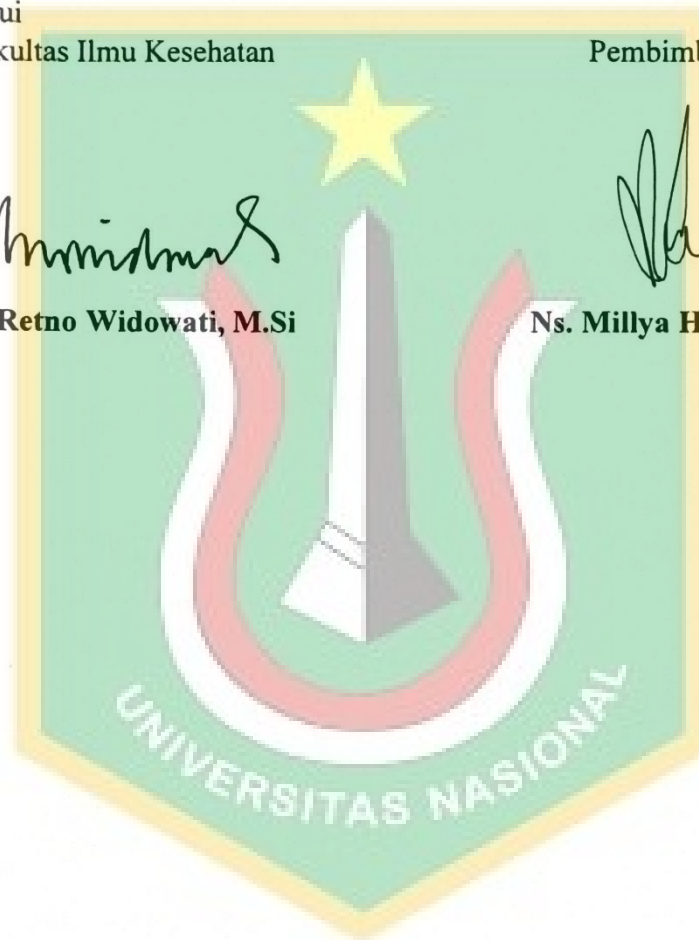
Pembimbing



Prof. Dr. Retno Widowati, M.Si



Ns. Millya Hellen., M.Kep



Halaman Persetujuan KIAN Setelah sidang KIAN

Judul KIAN : Penerapan Komunikasi SBAR Pada Proses Timbang
Terima Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di
Ruang Mezanin RS X Jakarta
Nama Mahasiswa : Clara Ega Ayu Rutiani
NPM : 224291517116

Menyetujui

Penguji I :

(Ns. Millya Hellen., M.Kep)

Penguji II :

(Ns. Sapendi Damanik, S.Kep)

Penguji III :

(Ns. Tommy J Wowor, S.Kep, M.Kep)



PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Clara Ega Ayu Rutiani

NPM : 224291517116

Judul KIAN : Penerapan Komunikasi SBAR Pada Proses Timbang
Terima Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Ruang
Mezanin RS X Jakarta

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

Jakarta, 10 Januari 2024



(Clara Ega Ayu Rutiani, S.Kep)

KATA PENGANTAR

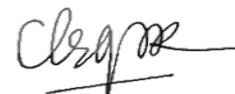
Segala puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT, Tuhan semua umat, Tuhan seuruh alam dan Tuhan dari segala hal yang telah memberi rahmat dan karunianya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan karya ilmiah akhir ners dengan judul “Penerapan komunikasi SBAR pada proses timbang terima di Ruang Mezanin RS X Jakarta”.

Saya menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya *Ridho Illahi*, dukungan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini dengan rendah hati dan rasa hormat yang besar saya mengucapkan “*Alhamdulillahilalamin*” beserta terimakasih yang sebesar-bersanya kepada:

1. Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Uniersitas Nasional Ibu Prof. Dr. Retno Widowati, MSi.
2. Ketua Program Studi Profesi Ners Universitas Nasional Ns. Naziyah, S.Kep., M.Kep.
3. Ibu Ns. Millya Hellen., M.Kep., selaku pembimbing yang telah memberi dukungan, saran dan ilmu dalam proses pembuatan KIAN.
4. Seluruh dosen dan staf karyawan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional yang telah mendidik dan memfasilitasi proses pembelajaran di Kampus FIKES UNAS
5. Direktur dan seluruh karyawan RS X Jakarta yang telah memberikan kesempatan untuk peneliti melakukan penelitian.
6. Terimakasih kepada kedua orang tua bapak Megantoro dan ibu Wahyu. Serta kedua adik tercinta Fira dan Gina yang selalu memberikan semangat, mendoakan dan memberikan dukungan penuh untyk saya.

7. Terimakasih kepada mas Mirza yang selalu bersedia menemani dan memberikan dukungan serta selalu mendoakan saya dalam menyusun KIAN hingga sampai siding.
 8. Untuk kepala ruang perawatan Mezanin, Ketua Tim, serta seluruh perawat dan staff diruang perawatan Mezanin RS X Jakarta, yang membantu banyak untuk proses data dalam pembuatan KIAN ini
 9. Terimakasih kepada rekan UNAS-RK yang telah sama-sama berjuang dari awal perkuliahan profesi ners hingga akhir, terimakasih sudah selalu memberikan support, doa dan saling membantu
 10. Terimakasih kepada diri saya sendiri karena sudah bisa melewati semuanya dan tetap bertahan demi hal-hal yang membuat bahagia untuk diri sendiri dan orang lain.
 11. Terimakasih kepada rekan Angkatan 8C profesi Ners Universitas Indonesia yang telah berjuang bersama-sama menjalani perkuliahan ini
- Akhirnya saya sebagai makhluk yang tidak sempurna memohon maaf apabila ada kesalahan baik secara teknik, format maupun isi dari skripsi saya. Harapan saya semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi masyarakat.

Jakarta, 10 Januari 2024



(Clara Ega Ayu Rutiani, S.Kep)

ABSTRAK

PENERAPAN KOMUNIKASI SBAR PADA PROSES TIMBANG TERIMA UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI RUANG MEZANIN RS X JAKARTA

Clara Ega Ayu Rutiani, Millya Hellen

Latar Belakang: Komunikasi dengan menggunakan alat terstruktur SBAR (*Situation, Background, Assesement, Rekomendation*) untuk mencapai ketrampilan berfikir kritis dan menghemat waktu dalam proses timbang terima sehingga komunikasi yang efektif, tepat waktu, akurat, lengkap, jelas dan yang dipahami oleh pasien akan mengurangi kesalahan dan menghasilkan peningkatan keselamatan pasien.

Tujuan: Mampu menerapkan komunikasi SBAR pada proses timbang terima di ruang Mezanin RS X Jakarta..

Implementasi: Sebelum dilakukan sosialisasi dan *roleplay* perawat masih tidak lengkap dalam melakukan komunikasi SBAR pada proses timbang terima dan setelah dilakukan sosialisasi dan *roleplay* perawat sudah mulai memperbaiki komunikasi SBAR pada proses timbang terima.

Hasil: Setelah dilakukannya sosialisasi dan *roleplay* penerapan komunikasi SBAR didapatkan adanya peningkatan pelaksanaan Komunikasi SBAR pada proses timbang terima meningkat dari 18.2% menjadi 72.7%.

Kesimpulan: Berdasarkan analisis ditemukan masalah belum optimalnya mengenai penerapan komunikasi SBAR pada proses timbang terima di ruang Mezanin RS X Jakarta. Setelah melalui hasil kuesioner didapatkan 81,2% tidak lengkap melaksanakan komunikasi SBAR dan sebesar 18,2% lengkap melaksanakan komunikasi SBAR. Setelah dilakukan implementasi berupa sosialisasi dan *roleplay* terdapat peningkatan komunikasi SBAR menjadi 72.7%.

Saran: Agar lebih memahami komunikasi SBAR pada proses timbang terima sehingga dapat terus diterapkan demi terciptanya pelayanan optimal terhadap pasien..

Kata Kunci : Komunikasi SBAR, Timbang Terima

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF *SBAR* COMMUNICATION ON HANDOVERS TO IMPROVE SERVICE QUALITY AT MEZANIN WARD X HOSPITAL JAKARTA

Clara Ega Ayu Rutiani, Millya Hellen

Background: Communication using *SBAR* (Situation, Background, Assessment, Recommendation) structured tools to achieve critical thinking skills and save time in the weigh-in process so that communication that is effective, timely, accurate, complete, clear and understood by patients will reduce errors and result in improved patient safety.

Aim: able to implement *SBAR* communication on handovers process at Mezanin in X hospital Jakarta.

Implementation: Before implementation and roleplay nurses were still incomplete in performing *SBAR* communication in the weighing process and after socialization and roleplay nurses have begun to improve *SBAR* communication in the weighing process.

Results: After implementation and roleplaying the application of *SBAR* communication, there was an increase in the implementation of *SBAR* Communication in the weigh-in process from 18.2% to 72.7%.

Conclusion: Based on the analysis, it showed that the problem was not optimal regarding the application of *SBAR* communication in the weigh-in process in the Mezzanine room of X Jakarta Hospital. After going through the questionnaire results obtained 81.2% incomplete implementation of *SBAR* communication and 18.2% complete implementation of *SBAR* communication. After implementation in the form of socialization and roleplay there was an increase in *SBAR* communication to 72.7%.

Suggestion: To understand *SBAR* communication in the handovers process so that it can continue to be applied for the creation of optimal service to patients.

Keywords: *SBAR* communication, handovers



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL (LUAR)	
HALAMAN SAMPUL (DALAM).....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SEBELUM SIDANG KIAN.....	iii
Halaman PERSETUJUAN SETELAH SIDANG KIAN.....	iv
PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR SINGKATAN	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	5
1.3.1 Tujuan Umum.....	5
1.3.2 Tujuan Khusus.....	5

1.4 <u>Manfaat</u>	5
1.4.1 <u>Bagi Perawat</u>	5
1.4.2 <u>Bagi Rumah Sakit</u>	6
1.4.3 <u>Bagi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional</u>	6
1.4.4 <u>Bagi Peneliti Selanjutnya</u>	7
<u>BAB II</u>	8
2.1 <u>Konsep Dasar Manajemen Keperawatan</u>	8
2.1.1 <u>Pengertian Manajemen Keperawatan</u>	8
2.1.2 <u>Fungsi Manajemen Keperawatan</u>	9
2.1.3 <u>Proses Manajemen Keperawatan</u>	12
2.1.4 <u>Fungsi Manajemen Keperawatan</u>	12
2.1.5 <u>Sistem Model Asuhan Keperawatan Profesional dengan Metode Tim</u>	13
2.2 <u>Komunikasi SBAR</u>	19
2.2.1 <u>Definisi Komunikasi SBAR</u>	19
2.2.2 <u>Fungsi Komunikasi SBAR</u>	21
2.2.3 <u>Manfaat Komunikasi SBAR</u>	22
2.2.4 <u>Keuntungan Dokumentasi SBAR</u>	22
2.3 <u>Komunikasi Timbang Terima</u>	23
2.3.1 <u>Definisi Timbang Terima</u>	23
2.3.2 <u>Tujuan Timbang Terima</u>	23
2.3.3 <u>Langkah-Langkah dalam Timbang Terima</u>	24
2.3.4 <u>Prosedur Timbang Terima</u>	25
2.3.5 <u>Tahapan Timbang Terima</u>	26
2.3.6 <u>Metode dalam Timbang Terima</u>	27

2.3.7	Faktor -Faktor dalam Timbang Terima	28
2.3.8	Dokumentasi dalam Timbang Terima	28
2.3.9	Skema Timbang Terima	30
2.3.10	Evaluasi Timbang Terima	30
BAB III		32
3.1	Gambaran Ruang.....	32
3.1.1	Gambaran Umum Rumah Sakit	32
3.1.2	Visi dan Misi Rumah Sakit	33
3.1.3	Gambaran Umum Ruang Mezanin	33
3.1.4	Gambaran Umum Organisasi Ruang Mezanin.....	34
3.1.5	Hasil Observasi.....	35
3.1.6	Hasil Wawancara.....	40
3.1.7	Pengkajian Berdasarkan Kuisisioner	40
3.2	Analisa Data.....	43
3.3	Analisa SWOT	45
3.4	Perumusan Masalah	50
3.5	POA (Planing Of Action).....	51
3.6	Implementasi.....	53
3.7	Evaluasi.....	58
3.7.1	Desiminasi ilmu tentang overan keperawatan menggunakan teknik komunikasi SBAR	
	58	
3.7.2	Role play komunikasi SBAR pada proses Timbang Terima.....	59
3.7.3	Format Komunikasi SBAR dalam Timbang Terima.....	59
BAB IV		60

4.1 Analisis Masalah Keperawatan dengan Konsep Kasus Terkait.....	60
4.2 Analisis Intervensi	61
4.2.1 Desiminasi Ilmu tentang penerapan Komunikasi SBAR	61
4.3 Alternatif Pemecahan Masalah yang dilakukan.....	62
BAB V	63
5.1 Simpulan	63
5.2 Saran	64
5.2.1 Bagi Perawat.....	64
5.2.2 Bagi Rumah Sakit.....	64
5.2.3 Bagi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional	64
5.2.4 Bagi Peneliti Selanjutnya	64
DAFTAR PUSTAKA	65
Lampiran 1 Biodata Penulis.....	68
Lampiran 2 Lembar Persetujuan.....	69
Lampiran 3 Lembar Persetujuan Menjadi Responden.....	70
Lampiran 4 Lembar Observasi Timbang Terima.....	73
Lampiran 5 Format Timbang Terima SBAR.....	77
Lampiran 6 Surat Permohonan Penelitian	80
Lampiran 7 Struktur Organisasi Ruang Mezanin	85
Lampiran 8 Denah Ruang Mezanin	86
Lampiran 9 Surat Balasan Penelitian	87

Lampiran 10 Media Sosialisasi, SAP dan Dokumentasi	88
Lampiran 11 Lembar Konsultasi Bimbingan.....	95
Lampiran 12 Hasil Observasi Timbang Terima.....	97
Lampiran 13 Hasil karakteristik Perawat.....	100
Lampiran 14 Hasil Kuesioner SBAR Pre dan Post.....	101
Lampiran 15 Hasil Uji Turnitin	103



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Analisa Data.....	40
Tabel 3.2 Analisa SWOT.....	43
Tabel 3.3 Perumusan Masalah.....	48
Tabel 3.4 POA (Planning of Action).....	49
Tabel 3.5 Implementasi.....	51



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Timbang Terima..... 49



DAFTAR SINGKATAN

WHO : World Health Organization

KNC : Kejadian Nyaris Cedera

KTD : Kejadian Tidak Diharapkan

SBAR : *Situation, background, assessment, recommendation*

BOR : *Bed Occupation Rate*

ALOS : *Average Length of Stay*

TOI : *Turn Over Interval*



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Biodata Penulis.....	68
Lampiran 2 Lembar Persetujuan.....	69
Lampiran 3 Lembar Persetujuan Menjadi Responden.....	70
Lampiran 4 Lembar Observasi Timbang Terima.....	73
Lampiran 5 Format Timbang Terima SBAR.....	77
Lampiran 6 Surat Permohonan Penelitian.....	80
Lampiran 7 Struktur Organisasi Ruang Mezanin.....	85
Lampiran 8 Denah Ruang Mezanin.....	86
Lampiran 9 Surat Balasan Penelitian.....	87
Lampiran 10 Media Sosialisasi, SAP dan Dokumentasi.....	88
Lampiran 11 Lembar Konsultasi Bimbingan.....	95
Lampiran 12 Hasil Observasi Timbang Terima.....	97
Lampiran 13 Hasil karakteristik Perawat.....	100
Lampiran 14 Hasil Kuesioner SBAR Pre dan Post.....	101
Lampiran 15 Hasil Uji Turnitin.....	103