

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Sebagai organisasi pelayanan kesehatan yang kompleks, rumah sakit dituntut mampu memberikan pelayanan yang bermutu, aman, efektif, efisien, serta berorientasi pada keselamatan pasien. Mutu pelayanan kesehatan tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan sarana dan prasarana, tetapi juga oleh kualitas sumber daya manusia, sistem manajemen, serta komunikasi yang efektif antar tenaga kesehatan. Komunikasi yang baik menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung kesinambungan pelayanan, mengurangi risiko kesalahan tindakan, serta meningkatkan keselamatan pasien. Oleh karena itu, rumah sakit perlu menerapkan sistem komunikasi yang terstruktur agar informasi mengenai kondisi pasien dapat tersampaikan secara lengkap, akurat, dan tepat waktu (Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2023).

Perawat merupakan tenaga kesehatan yang memiliki proporsi terbesar di rumah sakit dan memberikan pelayanan secara terus-menerus selama 24 jam. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan, perawat memiliki tanggung jawab profesional dalam memberikan asuhan keperawatan yang aman, bermutu, dan berkesinambungan sesuai standar praktik keperawatan. Salah satu bentuk tanggung jawab tersebut diwujudkan melalui pelaksanaan timbang terima (*handover*), yaitu proses pengalihan tanggung jawab dan penyampaian informasi mengenai kondisi pasien dari perawat yang telah menyelesaikan tugas kepada perawat yang akan melanjutkan pelayanan pada pergantian shift. Timbang terima memiliki peran yang sangat penting karena menjadi media utama dalam menjamin kesinambungan asuhan keperawatan. Informasi yang disampaikan secara lengkap akan membantu perawat berikutnya dalam menentukan prioritas tindakan, sedangkan informasi yang tidak lengkap berpotensi menyebabkan kesalahan pelayanan yang dapat berdampak pada keselamatan pasien (Nursalam, 2020).

Pelaksanaan timbang terima yang efektif memerlukan komunikasi yang sistematis, akurat, dan terdokumentasi dengan baik. Salah satu metode komunikasi yang direkomendasikan adalah SBAR (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*) karena mampu membantu perawat menyampaikan informasi klinis secara terstruktur sehingga meminimalkan risiko miskomunikasi antar tenaga kesehatan. Meskipun demikian, implementasi komunikasi SBAR di berbagai rumah sakit masih menghadapi berbagai kendala, seperti ketidakkonsistenan dalam penyampaian setiap komponen SBAR, keterbatasan waktu akibat tingginya beban kerja, serta kurang optimalnya supervisi dan evaluasi pelaksanaan timbang terima. Kondisi tersebut menyebabkan informasi penting mengenai pasien berpotensi tidak tersampaikan secara lengkap sehingga dapat memengaruhi kontinuitas pelayanan dan keselamatan pasien.

Berdasarkan hasil observasi pada tanggal 7–9 April 2026 di Ruang SGJ 2 RSIS Mojokerto, sebanyak 77,8% responden atau 6 perawat berada pada kategori Sangat Baik Sekali (SS), sedangkan 22,2% responden atau 2 perawat berada pada kategori Sangat Baik (S) terhadap pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan pelaksanaan timbang terima. pelaksanaan timbang terima dilakukan secara rutin sebanyak tiga kali sehari pada setiap pergantian shift. Timbang terima diawali di nurse station menggunakan aplikasi ZCare kemudian dilanjutkan dengan bedside handover di ruang pasien. Hasil observasi terhadap beberapa perawat menunjukkan bahwa sebagian besar telah menggunakan metode komunikasi SBAR, namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa ketidaksesuaian, seperti penyampaian komponen Background dan Recommendation yang belum lengkap, dokumentasi hasil timbang terima yang belum konsisten, serta belum seluruh perawat melakukan proses klarifikasi atau konfirmasi terhadap informasi yang disampaikan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan timbang terima telah berjalan, namun kualitas komunikasi masih memerlukan optimalisasi agar sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Hasil analisis SWOT juga menunjukkan bahwa Ruang SGJ RSIS memiliki berbagai kekuatan, seperti tersedianya Standar Prosedur Operasional

(SOP) timbang terima menggunakan teknik SBAR, adanya dukungan dari kepala ruangan terhadap peningkatan mutu pelayanan, serta kompetensi perawat yang cukup baik dalam memberikan asuhan keperawatan. Selain itu, terdapat peluang berupa adanya program peningkatan mutu rumah sakit, pelaksanaan supervisi kepala ruangan, serta dukungan akreditasi yang mendorong penerapan komunikasi efektif. Di sisi lain, kelemahan yang ditemukan berupa belum optimalnya kepatuhan perawat dalam menyampaikan seluruh komponen SBAR secara lengkap, variasi pemahaman antarperawat mengenai teknik komunikasi efektif, serta belum adanya evaluasi rutin terhadap kualitas pelaksanaan timbang terima. Apabila kondisi tersebut tidak segera ditindaklanjuti, maka dapat menjadi ancaman berupa meningkatnya risiko miskomunikasi, keterlambatan pengambilan keputusan klinis, terjadinya kesalahan tindakan, penurunan mutu pelayanan, hingga meningkatnya risiko insiden keselamatan pasien.

Permasalahan tersebut muncul karena komunikasi efektif tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan individu perawat, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor organisasi, seperti beban kerja yang tinggi, keterbatasan waktu pada saat pergantian shift, kebiasaan kerja yang telah terbentuk, kurangnya pembinaan secara berkala, serta belum optimalnya supervisi terhadap pelaksanaan timbang terima. Dalam kondisi pelayanan yang dinamis, perawat sering kali lebih berfokus pada penyampaian informasi yang dianggap penting sehingga beberapa komponen SBAR tidak disampaikan secara lengkap. Selain itu, belum adanya evaluasi yang terstruktur menyebabkan ketidaksesuaian pelaksanaan timbang terima sulit teridentifikasi secara dini. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang tidak hanya meningkatkan pengetahuan perawat mengenai teknik SBAR, tetapi juga memperkuat fungsi supervisi kepala ruangan serta melakukan evaluasi secara berkala agar pelaksanaan timbang terima sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil analisis SWOT tersebut, strategi yang dipilih adalah optimalisasi pelaksanaan timbang terima melalui penguatan komunikasi SBAR, diseminasi kembali Standar Prosedur Operasional, pelaksanaan role play komunikasi efektif, serta peningkatan supervisi kepala ruangan. Strategi ini

dipilih karena sesuai dengan kondisi ruangan yang telah memiliki kekuatan internal berupa SOP dan sumber daya manusia yang memadai, sehingga fokus perbaikan diarahkan pada peningkatan kepatuhan dan konsistensi pelaksanaan timbang terima. Dengan demikian, implementasi strategi tersebut diharapkan mampu meningkatkan efektivitas komunikasi antarperawat, menjaga kesinambungan asuhan keperawatan, meningkatkan mutu pelayanan, serta mendukung tercapainya sasaran keselamatan pasien di Ruang SGJ RSIS.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan studi mengenai pelaksanaan timbang terima menggunakan teknik SBAR di Ruang SGJ RSIS SGJ. Oleh karena itu, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: "pelaksanaan timbang terima menggunakan teknik SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation) di Ruang SGJ RSIS SGJ?"

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui pelaksanaan timbang terima menggunakan teknik SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation) di Ruang SGJ RSIS SGJ.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi pelaksanaan komponen Situation dalam timbang terima di Ruang SGJ RSIS.
2. Mengidentifikasi pelaksanaan komponen Background dalam timbang terima di Ruang SGJ RSIS.
3. Mengidentifikasi pelaksanaan komponen Assessment dalam timbang terima di Ruang SGJ RSIS.
4. Mengidentifikasi pelaksanaan komponen Recommendation dalam timbang terima di Ruang SGJ RSIS.
5. Mendekarya ilmiah akhir nerskan kesesuaian pelaksanaan timbang terima menggunakan teknik SBAR dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di Ruang SGJ RSIS SGJ.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperkaya pengembangan ilmu keperawatan, khususnya dalam bidang manajemen keperawatan terkait pelaksanaan timbang terima menggunakan teknik SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation). Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian mengenai komunikasi efektif, keselamatan pasien, dan kontinuitas asuhan keperawatan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Tenaga Kesehatan

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan wawasan tenaga kesehatan, khususnya perawat, mengenai pentingnya penerapan teknik SBAR dalam proses timbang terima sebagai upaya mewujudkan komunikasi yang efektif dan meningkatkan mutu pelayanan keperawatan.

2. Bagi perawat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi dan sumber informasi bagi institusi pendidikan dalam pengembangan ilmu keperawatan, khususnya terkait komunikasi efektif dan pelaksanaan timbang terima menggunakan teknik SBAR.

3. Bagi Institusi Kesehatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi dalam meningkatkan kualitas pelaksanaan timbang terima menggunakan teknik SBAR guna mendukung keselamatan pasien dan kontinuitas pelayanan keperawatan.

4. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman, serta keterampilan peneliti dalam memahami dan menganalisis pelaksanaan timbang terima menggunakan teknik SBAR sebagai salah satu bentuk komunikasi profesional dalam praktik keperawatan.