

Implementasi Komunikasi Efektif dalam Peningkatan Keselamatan Pasien

Arlina Dhian Sulistyowati^{1*}, Puput Risti Kusumaningrum²

¹Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Kesehatan dan Teknologi,
Universitas Muhammadiyah Klaten

²Program Studi Pendidikan Profesi Ners, Fakultas Kesehatan dan Teknologi,
Universitas Muhammadiyah Klaten

E-mail: arlinadhian@gmail.com^{1*}

Article Info	Abstract
Article History Received: 2025-11-05 Revised: 2026-03-08 Published: 2026-03-11 Keywords: <i>effective communication;</i> <i>nurse; patient safety;</i> <i>SBAR</i>	<i>Patient safety was an important indicator of health service quality and was strongly influenced by the effectiveness of communication among health professionals. Ineffective communication could lead to medical errors and decreased quality of care. This study aimed to determine the relationship between effective communication and patient safety at PKU Muhammadiyah Prambanan Hospital. This research used a quantitative method with a correlational design. The sample consisted of 16 nurses selected using purposive sampling techniques. The instruments used were effective communication and patient safety questionnaires. Data were analyzed using the Spearman's rho test. The results showed that the majority of respondents were female (93.8%), held a diploma in nursing (87.5%), and had less than one year of work experience (56.2%). The level of effective communication among nurses was high (87.5%), and the level of patient safety was also high (75%). The Spearman's rho test results indicated a strong and significant relationship between effective communication and patient safety with a correlation coefficient of $r = 0.764$ and $p = 0.001$ ($p < 0.05$). It was concluded that the better the communication performed by nurses, the higher the implementation of patient safety. It was recommended that the hospital improve training in effective communication using the SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation) method to minimize information errors and strengthen the culture of patient safety.</i>
Artikel Info Sejarah Artikel Diterima: 2025-11-05 Direvisi: 2026-03-08 Dipublikasi: 2026-03-11 Kata kunci: komunikasi efektif; nurse; patient safety; SBAR	Abstrak Keselamatan pasien merupakan indikator penting dalam mutu pelayanan kesehatan dan sangat dipengaruhi oleh efektivitas komunikasi antar tenaga kesehatan. Komunikasi yang tidak efektif dapat menyebabkan terjadinya kesalahan medis dan menurunkan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi efektif dan keselamatan pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Prambanan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain korelasional. Sampel penelitian terdiri dari 16 perawat yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner komunikasi efektif dan kuesioner keselamatan pasien. Data dianalisis menggunakan uji <i>Spearman's rho</i> . Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (93,8%), berpendidikan Diploma Keperawatan (87,5%), dan memiliki masa kerja kurang dari satu tahun (56,2%). Tingkat komunikasi efektif perawat tergolong tinggi (87,5%), dan tingkat keselamatan pasien juga tergolong tinggi (75%). Hasil uji <i>Spearman's rho</i> menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan signifikan antara komunikasi efektif dan keselamatan pasien dengan nilai koefisien korelasi $r = 0,764$ dan $p = 0,001$ ($p < 0,05$). Disimpulkan bahwa semakin baik komunikasi yang dilakukan oleh perawat, maka semakin tinggi pula penerapan keselamatan pasien. Direkomendasikan agar pihak rumah sakit meningkatkan pelatihan komunikasi efektif menggunakan metode SBAR (<i>Situation, Background, Assessment, Recommendation</i>) untuk meminimalkan kesalahan informasi dan memperkuat budaya keselamatan pasien.

PENDAHULUAN

Keselamatan pasien merupakan aspek kritis dalam pelayanan kesehatan. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) melaporkan bahwa sekitar 134 juta kejadian tidak diinginkan terjadi setiap tahun di fasilitas pelayanan kesehatan di

negara berpenghasilan menengah ke bawah, dan menyebabkan lebih dari 2,6 juta kematian akibat perawatan yang tidak aman (World Health Organization, 2019). Salah satu faktor utama yang memengaruhi keselamatan pasien adalah komunikasi yang efektif antara tenaga kesehatan

(Howick et al., 2024). Komunikasi yang buruk dapat menyebabkan kesalahan medis, misdiagnosis, dan ketidakpuasan pasien (Noviyanti et al., 2021).

Implementasi strategi komunikasi yang efektif menjadi keharusan untuk meningkatkan mutu layanan dan keselamatan pasien. Komunikasi yang tepat waktu, akurat, lengkap, jelas, dan mudah dipahami oleh penerima informasi terbukti dapat mengurangi kesalahan dan meningkatkan keselamatan pasien (Sharkiya, 2023). Rumah sakit di seluruh dunia telah menerapkan kebijakan untuk meningkatkan efektivitas komunikasi verbal dan melalui telepon, misalnya dengan protokol read-back untuk memastikan pesan diverifikasi secara akurat (The Joint Commission, 2023). Komunikasi yang efektif menjadi bagian utama dari tujuan keselamatan pasien, mengingat bahwa kegagalan komunikasi sering kali menjadi faktor utama dalam terjadinya insiden keselamatan pasien (Muller et al., 2018). Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang baik antar tenaga kesehatan dan dengan pasien dapat meningkatkan koordinasi, akurasi diagnosis, dan keselamatan pasien secara keseluruhan (Berntsson et al., 2022).

Data global WHO menunjukkan bahwa setiap tahun, jutaan pasien mengalami cedera akibat perawatan yang tidak aman, termasuk di negara-negara maju (World Health Organization, 2019). Di Indonesia, insiden keselamatan pasien tahun 2019 mencapai 7.465 kasus, yang terdiri dari kejadian hampir cedera (38%), kejadian tidak cedera (31%), dan kejadian tidak

terduga (31%) (Dhamanti et al., 2019). Hal ini menunjukkan bahwa kompleksitas pelayanan kesehatan di rumah sakit masih berisiko tinggi terhadap keselamatan pasien. Namun, penerapan komunikasi efektif dalam praktik keperawatan masih menghadapi berbagai tantangan, seperti beban kerja tinggi, keterbatasan sumber daya, serta perbedaan budaya dan bahasa antara tenaga kesehatan dan pasien (Jang et al., 2022). Oleh karena itu, diperlukan strategi pelatihan komunikasi antarprofesional yang terstruktur dan berkelanjutan untuk meningkatkan efektivitas komunikasi dalam meningkatkan keselamatan pasien.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan *pendekatan cross sectional*. Teknik pengambilan sampel dengan purposive sampling dengan jumlah perawat rawat inap sejumlah 16 perawat di RS PKU Muhammadiyah Prambanan. Kuesioner yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner tentang keselamatan pasien dan komunikasi efektif. Analisa data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan spearman rank

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa distribusi frekuensi karakteristik perawat di RS PKU Muhammadiyah Prambanan meliputi jenis kelamin, lama kerja, pendidikan, status pernikahan, kategori keselamatan pasien dan komunikasi efektif.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden berdasarkan pendidikan, jenis kelamin dan pekerjaan (n=16)

Karakteristik Responden	f	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	1	6,3
Perempuan	15	93,8
Jumlah	16	100
Lama Bekerja		
<1 tahun	9	56,2
1-3 tahun	4	25,0
>3 tahun	3	18,8
Jumlah	16	100
Pendidikan		
DIII Keperawatan	14	87,5
Ners	2	12,5
Jumlah	16	100
Status Pernikahan		
Menikah	2	12,5
Belum Menikah	14	87,5
Janda/ duda	0	0
Jumlah	16	100
Keselamatan Pasien		
Tinggi	12	75
Sedang	4	25
Rendah	0	0
Jumlah	16	100
Komunikasi Efektif		
Tinggi	14	87,5
Sedang	2	12,5
Rendah	0	0
Jumlah	16	100

Berdasarkan hasil tabel diatas menunjukkan bahwa berdasarkan karakteristik jenis kelamin sebagian besar perempuan sebanyak 15 responden (93,8%), lama bekerja sebagian besar <1 tahun sebanyak 9 responden (56,2%), karakteristik pendidikan sebagian besar DIII Keperawatan sebanyak 14 responden (87,5%) dan status pernikahan sebagian besar belum menikah sebanyak 14 responden (87,5%). Kategori keselamatan pasien dalam kategori Tinggi sebesar 75% dan Komunikasi efektif perawat dalam kategori tinggi yaitu sebesar 87,5%.

Sebagian besar responden memiliki masa kerja kurang dari satu tahun (56,2%), yang menunjukkan bahwa sebagian besar perawat merupakan tenaga baru di rumah sakit tersebut. Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat komunikasi efektif dan penerapan keselamatan pasien tetap tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa pelatihan orientasi dan supervisi dari pihak rumah sakit sudah berjalan dengan baik. Menurut Kusnanto (2021), masa kerja berpengaruh terhadap kemampuan komunikasi dan pengambilan keputusan klinis, namun faktor pelatihan dan budaya kerja juga berperan besar dalam mendukung penerapan komunikasi efektif di lingkungan kerja baru (Kusnanto, 2021).

Dari sisi pendidikan, sebagian besar responden memiliki latar belakang DIII Keperawatan (87,5%), yang menandakan bahwa mereka telah memiliki kompetensi dasar dalam komunikasi terapeutik dan keselamatan pasien sebagaimana diatur dalam Kemenkes RI (2017) tentang *Standar Kompetensi Perawat Indonesia* (Kemenkes RI, 2017). Pendidikan formal yang baik mendukung kemampuan perawat dalam menerapkan komunikasi yang efektif untuk mencegah kesalahan dan meningkatkan keselamatan pasien.

Selain itu, status pernikahan sebagian besar responden adalah belum menikah (87,5%), yang kemungkinan berhubungan dengan usia muda dan masa kerja yang relatif baru. Menurut Hidayat (2020), perawat dengan usia muda dan belum menikah cenderung memiliki motivasi kerja dan semangat belajar yang tinggi, sehingga

berpotensi lebih adaptif terhadap penerapan prosedur baru seperti *patient safety* dan komunikasi efektif di tempat kerja (Hidayat, 2020).

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tingkat komunikasi efektif perawat tinggi (87,5%), sejalan dengan tingkat keselamatan pasien yang juga tinggi (75%). Hal ini membuktikan bahwa komunikasi

Tabel 2. Rerata Usia Responden

Variabel	N	Min	Max	Mean	±SD
Usia	16	22	38	25.19	4.415

Berdasarkan tabel 2 diatas didapatkan hasil bahwa responden umur tertinggi 38 tahun dan umur terendah 22 tahun dengan standar deviasi \pm 4.415 dan untuk rata-rata usia responden 25.19 tahun. Perawat dengan usia muda umumnya memiliki motivasi dan antusiasme yang tinggi dalam meningkatkan kompetensi profesional, termasuk dalam kemampuan komunikasi terapeutik. Hal ini sejalan dengan pendapat Nursalam (2020) bahwa usia produktif berhubungan dengan kinerja yang lebih optimal karena individu cenderung memiliki kemampuan berpikir kritis dan kesiapan menghadapi tuntutan kerja. Meskipun demikian, usia muda juga

Hasil penelitian ini mendukung Hal ini karena kelompok usia muda lebih mudah beradaptasi terhadap penerapan komunikasi profesional, penggunaan teknologi informasi, serta pendekatan multidisipliner dalam pelayanan keperawatan (Nababan et al., 2022).

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa usia produktif (dewasa awal) memberikan kontribusi positif terhadap penerapan komunikasi efektif dan keselamatan pasien. Namun,

efektif menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung penerapan keselamatan pasien. Penelitian oleh Nababan et al. (2022) juga menunjukkan adanya hubungan signifikan antara komunikasi efektif dengan keselamatan pasien, di mana semakin baik komunikasi yang dilakukan perawat, semakin rendah tingkat kejadian kesalahan medis di rumah sakit (Nababan et al., 2022).

keberhasilan tersebut tetap dipengaruhi sering kali dikaitkan dengan pengalaman kerja yang masih terbatas, sehingga diperlukan bimbingan dan supervisi yang efektif dari perawat senior untuk memastikan implementasi komunikasi dan keselamatan pasien berjalan sesuai standar (Nursalam, 2015).oleh faktor lain seperti pengalaman kerja, pendidikan, serta penelitian Simamora et al. (2022) yang menemukan bahwa perawat berusia muda dengan dukungan lingkungan kerja yang baik cenderung memiliki kemampuan komunikasi efektif yang lebih tinggi dibandingkan kelompok usia lebih tua dengan beban kerja tinggi. budaya organisasi yang mendukung komunikasi terbuka dan kolaboratif antar tenaga kesehatan.

Tabel 3. Hubungan antara komunikasi efektif dengan keselamatan pasien

Hubungan antar variabel	Keselamatan pasien				p value
	Sedang		Tinggi		
Komunikasi efektif	f	%	f	%	
Sedang	1	6,25	1	6,25	0,001
Tinggi	3	18,75	11	68,75	
Total	4	25	12	75	

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi efektif dengan keselamatan pasien yang ditunjukkan dengan p value 0,001 dengan korelasi tingkat kekuatan

sangat erat (0,764). Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan signifikan antara komunikasi efektif dengan keselamatan pasien di RS PKU Muhammadiyah Prambanan, dengan nilai koefisien korelasi Spearman's rho (r) = 0.764 dan nilai signifikansi $p = 0.001$ (< 0.05). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi yang dilakukan oleh perawat, maka semakin tinggi pula penerapan keselamatan pasien di rumah sakit tersebut. Korelasi positif yang kuat ini membuktikan bahwa komunikasi efektif menjadi salah satu faktor penting dalam mewujudkan budaya keselamatan pasien di lingkungan pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Sari, Putri, dan Adnan (2021) yang menyebutkan bahwa komunikasi efektif antar tenaga kesehatan memiliki kontribusi besar dalam menurunkan insiden keselamatan pasien di rumah sakit. Penelitian tersebut menegaskan bahwa penerapan metode komunikasi *SBAR* (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*) dapat meningkatkan ketepatan pelaporan kondisi pasien dan mengurangi risiko kesalahan dalam pengambilan keputusan klinis. Dengan kata lain, komunikasi efektif menjadi jembatan penting antara keakuratan informasi dan keselamatan tindakan keperawatan yang diberikan kepada pasien (Sari, F. et al., 2021).

Selain itu, hasil penelitian ini juga mendukung pernyataan World Health Organization (WHO, 2021) yang menempatkan komunikasi efektif sebagai salah satu dari enam sasaran keselamatan

pasien (*Six International Patient Safety Goals*). WHO menegaskan bahwa komunikasi yang jelas, ringkas, akurat, dan tepat waktu antara tenaga kesehatan merupakan komponen utama dalam mencegah kesalahan medis, seperti kesalahan identifikasi pasien, kesalahan pemberian obat, dan keterlambatan penanganan kondisi kritis (World Health Organization, 2021). Di RS PKU Muhammadiyah Prambanan, hasil skor komunikasi efektif yang tinggi (87,5%) menunjukkan bahwa sebagian besar perawat sudah menerapkan praktik komunikasi sesuai dengan standar keselamatan pasien yang direkomendasikan.

Dari sisi perilaku perawat, komunikasi efektif tidak hanya mencakup kemampuan berbicara atau menyampaikan pesan, tetapi juga mencakup keterampilan mendengarkan aktif, memberikan umpan balik, serta mendokumentasikan informasi secara benar. Halimah, Wulandari, dan Setiadi (2022) menemukan bahwa sebagian besar insiden keselamatan pasien di rumah sakit disebabkan oleh komunikasi yang tidak tuntas, seperti pelaporan hasil pemeriksaan yang terlambat, kesalahan pencatatan, atau tidak adanya konfirmasi silang antar tenaga kesehatan. Oleh karena itu, penerapan komunikasi yang sistematis seperti metode *SBAR* dan *read-back communication* sangat penting untuk menghindari kesalahan informasi (Halimah et al., 2022).

Hasil penelitian ini juga dapat dijelaskan melalui teori *Interpersonal Relations Model* yang dikemukakan dimana

komunikasi terapeutik antara perawat dan pasien menjadi dasar hubungan profesional dalam keperawatan. Melalui komunikasi yang efektif, perawat dapat memahami kebutuhan pasien secara lebih mendalam, menyampaikan instruksi dengan jelas, serta menciptakan lingkungan kerja yang aman dan kolaboratif. Hubungan yang baik antara perawat, pasien, dan tenaga medis lain akan membentuk budaya keselamatan yang kuat di rumah sakit.

Jika dikaitkan dengan karakteristik responden, sebagian besar perawat dalam penelitian ini berusia muda dan memiliki masa kerja kurang dari satu tahun. Namun, tingginya skor komunikasi efektif dan keselamatan pasien menunjukkan bahwa pelatihan serta orientasi kerja di RS PKU Muhammadiyah Prambanan sudah berjalan baik. Menurut Ariani, Nurhayati, dan Fitria (2020), meskipun pengalaman kerja merupakan faktor penting dalam penerapan komunikasi efektif, perawat muda yang mendapatkan pelatihan intensif dan supervisi yang baik dapat memiliki kemampuan komunikasi yang sama efektifnya dengan perawat berpengalaman. Hal ini terbukti dalam penelitian ini, di mana mayoritas responden dengan masa kerja pendek tetap menunjukkan penerapan komunikasi efektif yang tinggi.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memperkuat pandangan bahwa komunikasi efektif merupakan komponen utama dalam peningkatan keselamatan pasien. Setiap tahap komunikasi mulai dari penerimaan instruksi, pelaporan hasil kritis, hingga serah terima pasien memiliki potensi risiko jika tidak dilakukan dengan

benar. Oleh karena itu, penerapan komunikasi yang efektif dan konsisten perlu terus diperkuat melalui pelatihan rutin, penggunaan format komunikasi standar, dan pengawasan oleh manajemen keperawatan. Dengan demikian, budaya keselamatan pasien dapat terus berkembang dan menjadi bagian integral dari praktik keperawatan profesional di rumah sakit.

KESIMPULAN

Penelitian di RS PKU Muhammadiyah Prambanan menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat dan signifikan antara komunikasi efektif perawat dengan peningkatan keselamatan pasien ($r = 0,764$; $p = 0,001$). Dengan demikian, komunikasi efektif menjadi faktor penting dalam menciptakan budaya keselamatan pasien serta meningkatkan mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Berntsson, K., Eliasson, M., & Beckman, L. (2022). Patient safety when receiving telephone advice in primary care: A Swedish qualitative interview study. *BMC Nursing*, 21(1). <https://doi.org/10.1186/s12912-021-00796-9>
- Dhamanti, I., Leggat, S., Barraclough, S., & Duysburgh, E. (2019). Patient safety incident reporting in Indonesia: An analysis using the WHO framework. *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, 12(525-538). <https://doi.org/10.2147/JMDH.S213676>
- Halimah, L., Wulandari, E., & Setiadi, R. (2022). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Penerapan

- Keselamatan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia*, 15(1), 77–85.
- Hidayat, A. . (2020). *Metodologi Penelitian Keperawatan dan Kesehatan*. Salemba Medika.
- Howick, J., Kelly, M., & Glasziou, P. (2024). How does communication affect patient safety? Protocol for a systematic review and logic model. *BMJ Open*, 14(2).
- Jang, H., Lee, M., & Lee, N.-J. (2022). Communication education regarding patient safety for registered nurses in acute hospital settings: A scoping review protocol. *BMC Nursing*, 21(1). <https://doi.org/10.1186/s12912-022-00822-5>
- Kemenkes RI. (2017). *Standar Kompetensi Perawat Indonesia*.
- Kusnanto. (2021). *Manajemen dan Kepemimpinan dalam Keperawatan*. Andi.
- Muller, M., Jurgens, J., Redaelli, M., Klingberg, K., Hautz, W. E., & Stock, S. (2018). Impact of the communication and patient hand-off tool on patient safety: A systematic review. *BMJ Open*, 8(8). <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2018-022202>
- Nababan, L., Simamora, R. H., & Purba, A. (2022). Hubungan Komunikasi Efektif Perawat dengan Penerapan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 98–106.
- Noviyanti, L. W., Ahsan, A., & Sudartya, T. S. (2021). Exploring the relationship between nurses' communication satisfaction and patient safety culture. *BMC Nursing*, 20(1). <https://doi.org/10.1186/s12912-021-00626-y>
- Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Salemba Medika.
- Sari, F., Putri, L., & Adnan, M. (2021). Penerapan Komunikasi Efektif SBAR terhadap Keselamatan Pasien di Unit Gawat Darurat. *Jurnal Keperawatan Klinis Dan Komunitas*, 4(2), 90–97.
- Sharkiya, S. H. (2023). Quality communication can improve patient-centred health outcomes among older patients: A rapid review. *BMC Health Services Research*. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09869-8>
- The Joint Commission. (2023). Verbal orders and read-back recommendations to reduce errors. Sentinel Event Alert Series. In *Sentinel Event Alert Series*. <https://www.jointcommission.org/resources/patient-safety-topics/sentinel-event/>
- World Health Organization. (2019). *Patient Safety Fact File*.
- World Health Organization. (2021). *Patient Safety: Global Action on Patient Safety Report*.