

SATU PESAN, SATU NYAWA: PENTINGNYA KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM PERAWATAN PASIEN

ONE MESSAGE, ONE LIFE: THE IMPORTANCE OF EFFECTIVE COMMUNICATION IN PATIENT CARE

Arlina Dhian Sulistyowati¹, Puput Risti Kusumaningrum², Ratna Agustiningrum³

^{1,3} Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Kesehatan dan Teknologi, Universitas Muhammadiyah Klaten

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

Email : arlinadhian@gmail.com

ABSTRAK

Komunikasi efektif merupakan salah satu pilar utama dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan dan keselamatan pasien. Kesalahan komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien maupun antar tenaga kesehatan berpotensi menimbulkan insiden keselamatan yang dapat mengancam nyawa. Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman serta keterampilan komunikasi efektif pada perawat dan tenaga kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Prambanan melalui sosialisasi, pelatihan, dan simulasi praktik. Metode kegiatan meliputi ceramah interaktif, diskusi kelompok, role play, serta evaluasi pre dan post-test untuk mengukur peningkatan pengetahuan peserta. Kegiatan dilaksanakan selama 2 hari dan diikuti oleh seluruh perawat di ruang rawat inap sebanyak 16 perawat. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam pemahaman peserta mengenai prinsip komunikasi efektif, penerapan metode SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation), serta kemampuan mengatasi hambatan komunikasi dalam pelayanan sehari-hari. Dengan demikian, kegiatan ini diharapkan dapat menumbuhkan budaya komunikasi yang terbuka, jelas, dan akurat di lingkungan rumah sakit, sehingga mendukung terciptanya pelayanan yang lebih aman, berkualitas, serta berorientasi pada keselamatan pasien.

Kata Kunci : Komunikasi Efektif, Patient Safety, Perawat, SBAR

ABSTRACT

Effective communication was one of the main pillars in improving the quality of health services and ensuring patient safety. Communication errors between healthcare workers and patients, as well as among healthcare professionals, had the potential to cause safety incidents that could threaten lives. This community service program aimed to improve the understanding and skills of effective communication among nurses and healthcare workers at PKU Muhammadiyah Prambanan Hospital through socialization, training, and simulation practices. The methods included interactive lectures, group discussions, role play, and pre- and post-tests to measure participants' knowledge improvement. The program was conducted over two days and was attended by 16 inpatient ward nurses. The results showed a significant increase in participants' understanding of the principles of effective communication, the application of the SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation) method, as well as their ability to overcome communication barriers in daily practice. Therefore, this program was expected to foster a culture of open, clear, and accurate communication within the hospital environment, thus supporting the creation of safer, higher-quality, and patient-centered healthcare services.

Keywords: Effective Communication, Patient Safety, Nurses, SBAR

PENDAHULUAN

Keselamatan pasien adalah elemen penting dalam sektor pelayanan kesehatan. Salah satu di antara faktor kunci yang dapat memengaruhi keselamatan pasien adalah komunikasi

yang efisien antar tenaga kesehatan (McCabe, C. & Timmins, 2021). Komunikasi yang tidak memadai dapat mengakibatkan kesalahan dalam pengobatan, diagnosis yang salah, dan kekecewaan dari pasien (O'Daniel &

Rosenstein, 2018). Oleh sebab itu, penerapan strategi komunikasi yang efektif sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan keselamatan bagi pasien. Terdapat beberapa kategori komunikasi yang berkaitan dengan keselamatan pasien. Jenis komunikasi yang paling utama adalah interaksi antara pasien (atau perawat) dan tenaga kesehatan lainnya.

Komunikasi yang kurang efisien dapat berdampak pada keselamatan pasien. Komunikasi yang dilakukan dengan tepat waktu, akurat, lengkap, jelas serta mudah dipahami oleh penerima informasi dapat mengurangi risiko kesalahan dan meningkatkan keselamatan pasien (Haig et al., 2016). Berbagai penelitian telah menunjukkan bahwa kurangnya komunikasi yang baik dapat berkontribusi pada kesalahan dalam perawatan, kebingungan di pihak pasien, hingga tingginya tingkat stres dan kecemasan (Cornell et al., 2014). Ini menciptakan suatu situasi paradoksal, dimana penyampaian pesan yang tidak jelas dapat berakibat fatal. Oleh karena itu, sangat penting bagi tenaga kesehatan untuk memiliki kemampuan komunikasi yang baik, sehingga mereka mampu menjelaskan diagnosis, pengobatan, serta prosedur dengan cara

yang dapat dimengerti oleh pasien. Di sisi lain, keterampilan mendengarkan yang aktif dan empati juga memiliki peran besar dalam membangun hubungan saling percaya antara pasien dan penyedia layanan kesehatan (Levinson et al., 2020). Dengan menciptakan komunikasi yang positif, pasien akan merasa lebih nyaman untuk menyampaikan keluhan dan keresahan, yang pada akhirnya dapat mempercepat proses penyembuhan.

Rumah sakit telah menetapkan kebijakan untuk meningkatkan efektivitas komunikasi lisan dan tertulis dalam koordinasi pelayanan, terutama guna mencegah kesalahan yang dapat membahayakan keselamatan pasien. Komunikasi yang efektif dianggap berhasil jika dilakukan secara tepat waktu, akurat, lengkap, dan diterima dengan baik oleh penerima informasi (Nainggolan, 2021). Komunikasi yang tidak efisien antara tenaga kesehatan sering kali menjadi faktor utama dalam insiden keselamatan pasien, sehingga penerapan metode terstruktur seperti SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation) menjadi sangat penting untuk meningkatkan kejelasan dan akurasi pertukaran informasi klinis (De Meester et al., 2023).

Pesan lisan melalui telepon harus dicatat dengan rinci, dibaca kembali oleh penerima, dan dikonfirmasi oleh pengirim pesan. Begitu juga, hasil pemeriksaan diagnostik yang disampaikan secara lisan

harus dicatat sepenuhnya, diverifikasi dengan membacanya kembali, dan dikonfirmasi oleh pihak yang memberikan informasi. Komunikasi yang efektif adalah aspek penting dalam praktik keperawatan profesional dan merupakan bagian intrinsik dari tujuan keselamatan pasien, mengingat bahwa kegagalan dalam komunikasi sering kali merupakan faktor utama dalam insiden keselamatan pasien. Komunikasi yang tepat waktu, akurat, lengkap, jelas, dan mudah dimengerti oleh penerima dapat membantu mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan serta meningkatkan keselamatan pasien secara keseluruhan.

Komunikasi yang efektif memiliki peranan penting dalam meningkatkan keselamatan pasien dalam sistem kesehatan. Apabila tenaga medis, seperti perawat, dokter, dan profesional kesehatan lainnya mampu berkomunikasi dengan jelas dan efisien baik sesama mereka maupun dengan pasien dan keluarganya, informasi penting mengenai kondisi pasien, rencana perawatan, dan tindakan medis yang diperlukan dapat disampaikan dengan akurat dan tepat waktu. Proses komunikasi yang baik tidak hanya berfungsi untuk menyampaikan informasi, tetapi juga berkontribusi

untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahpahaman, kebingungan, atau kesalahan dalam pengambilan keputusan medis. Ketidakkuratan dalam komunikasi dapat mengakibatkan kesalahan dalam pengobatan yang dapat membahayakan keselamatan pasien. Oleh sebab itu, komunikasi yang efektif menjadi landasan utama untuk membangun koordinasi yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien, yang pada gilirannya akan mendukung peningkatan keselamatan pasien serta kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan.

Data dari World Health Organization WHO, 2023 menunjukkan bahwa sekitar 134 juta insiden keselamatan pasien terjadi setiap tahun di fasilitas kesehatan, mengakibatkan lebih dari 2,6 juta kematian (Organization, 2023). Di Indonesia sendiri, data Komite Nasional Keselamatan Pasien (KNKP) tahun 2019 mencatat 7.465 insiden keselamatan pasien, yang menunjukkan masih tingginya risiko akibat komunikasi yang tidak efektif di fasilitas kesehatan (Toyo, W. S., 2022). Hal ini menegaskan bahwa peningkatan kemampuan komunikasi antar tenaga kesehatan menjadi prioritas utama untuk menjamin keselamatan pasien dan mutu pelayanan rumah sakit.

METODE

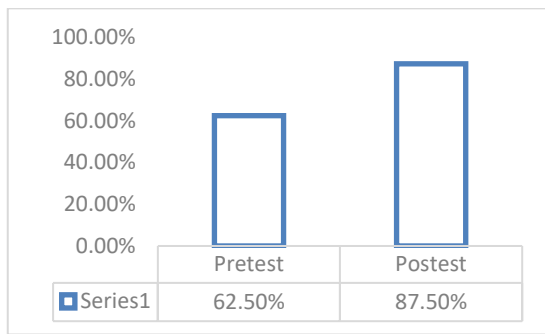
Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan di RS PKU Muhammadiyah Prambanan dengan melibatkan 16 perawat dari ruang inap. Kegiatan ini dilaksanakan selama dua hari. Metodologi yang digunakan mencakup tahap persiapan, implementasi, dan evaluasi. Dalam tahap persiapan, survei awal dilakukan untuk mengevaluasi pemahaman perawat terkait komunikasi yang efektif, serta menyusun materi pelatihan seperti modul, booklet, dan alat edukasi. Tahap implementasi meliputi sosialisasi, pelatihan, dan simulasi melalui ceramah interaktif, diskusi kelompok, dan role play penerapan metode SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation). Evaluasi dilakukan dengan menggunakan pre-test dan post-test untuk menilai peningkatan pengetahuan serta diskusi reflektif untuk mengenali tantangan dan tindak lanjut penerapan komunikasi yang efektif di lingkungan rumah sakit.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian telah dilaksanakan selama 2 hari pada bulan Agustus 2025 di RS PKU Muhammadiyah Prambanan dan diikuti oleh 16 perawat ruang rawat inap. Seluruh rangkaian kegiatan berjalan dengan

lancar, dimulai dari sosialisasi, pelatihan komunikasi efektif, hingga simulasi penerapan metode **SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation)**. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan signifikan terhadap pemahaman dan keterampilan peserta. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata post-test yang lebih tinggi dibandingkan pre-test, dimana lebih dari 87,5% peserta memperoleh peningkatan skor (dalam kategori baik). Selain itu, dalam sesi simulasi role play, peserta mampu mempraktikkan komunikasi efektif dengan lebih sistematis, jelas, dan tepat waktu. Respon peserta juga sangat positif; mereka menyatakan bahwa kegiatan ini relevan dengan kebutuhan sehari-hari, mudah dipahami, serta bermanfaat untuk meningkatkan keselamatan pasien.

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pelatihan komunikasi efektif berdampak positif terhadap peningkatan pengetahuan dan keterampilan perawat dalam menyampaikan informasi.



Gambar 1. Prosentase pengetahuan komunikasi efektif perawat (dalam kategori baik)

Peningkatan rata-rata skor dari 62,5% menjadi 87,5% (dalam kategori baik) menunjukkan bahwa metode pembelajaran yang digunakan—ceramah interaktif, diskusi, dan role play—efektif dalam meningkatkan pemahaman peserta.

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pelatihan komunikasi efektif terbukti mampu meningkatkan pengetahuan dan keterampilan perawat dalam menyampaikan informasi terkait kondisi pasien. Peningkatan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa penerapan komunikasi efektif, terutama dengan metode SBAR, dapat meminimalkan risiko miskomunikasi antar tenaga kesehatan dan mempercepat pengambilan keputusan klinis. Hambatan komunikasi yang sebelumnya muncul, seperti informasi yang terputus atau tidak lengkap, dapat diminimalisir dengan adanya standar komunikasi yang terstruktur.

Selain itu, kegiatan ini juga menumbuhkan kesadaran peserta akan pentingnya budaya komunikasi terbuka, akurat, dan profesional sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu

layanan di rumah sakit. Dengan demikian, pengabdian ini berkontribusi positif dalam mendukung implementasi keselamatan pasien, khususnya melalui penguatan aspek komunikasi sebagai salah satu pilar utama pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Lebih lanjut, studi **Rahmawati et al. (2021)** di Indonesia menegaskan bahwa pelatihan komunikasi efektif dengan pendekatan SBAR dan ISOBAR berpengaruh positif terhadap pengetahuan dan kualitas operan perawat (Rahmawati, D. et al., 2021). Standarisasi komunikasi seperti ini terbukti mampu mengurangi hambatan yang sering muncul, seperti informasi yang tidak lengkap atau tidak tersampaikan dengan baik. Wahyuni dan Hidayat (2019) juga menekankan bahwa penerapan SBAR turut memperkuat budaya keselamatan pasien melalui peningkatan komunikasi terbuka, akurat, dan profesional di lingkungan kerja perawat (Wahyuni & Hidayat, 2019). Dengan demikian, pelatihan komunikasi efektif dengan berbagai metode tidak hanya meningkatkan kompetensi individu, tetapi juga berkontribusi terhadap penguatan budaya keselamatan pasien dan peningkatan mutu pelayanan rumah sakit secara menyeluruh.

Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Haig, Sutton, & Whittington (2006) yang

menekankan bahwa SBAR membantu menyusun informasi secara sistematis sehingga memudahkan proses pengambilan keputusan. Hambatan komunikasi yang sebelumnya terjadi, seperti informasi yang tidak lengkap atau terlambat, dapat diminimalisir melalui penggunaan standar komunikasi terstruktur (Haig et al., 2016). Lebih lanjut, Randmaa et al. (2014) menyatakan bahwa pelatihan komunikasi menggunakan SBAR meningkatkan keselamatan pasien karena mengurangi kesalahan penyampaian informasi pada saat serah terima (Randmaa et al., 2014). Penelitian lain oleh De Meester et al. (2013) menunjukkan bahwa penggunaan SBAR dalam perawatan pasien rawat inap meningkatkan kualitas komunikasi antar profesi dan mempercepat respon klinis terhadap kondisi pasien (De Meester et al., 2023).

Disamping itu, Cornell et al. (2014) menemukan bahwa konsistensi penggunaan SBAR dalam praktik keperawatan berdampak pada peningkatan kerja sama tim, kepuasan perawat, dan rasa aman bagi pasien (Cornell et al., 2014). Hal ini juga didukung oleh temuan Velji et al. (2008) yang menegaskan bahwa intervensi berbasis komunikasi efektif mampu menurunkan angka insiden keselamatan pasien di rumah sakit (Velji et al., 2008).

SIMPULAN

Hasil kegiatan pengabdian menunjukkan adanya peningkatan signifikan pada pemahaman dan keterampilan perawat dalam menerapkan komunikasi efektif, khususnya melalui metode SBAR (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*). Nilai post-test peserta mengalami peningkatan dibandingkan pre-test, dan hasil observasi selama simulasi menunjukkan perawat mampu berkomunikasi dengan lebih jelas, sistematis, dan tepat waktu. Kegiatan ini juga meningkatkan kesadaran pentingnya komunikasi terbuka dan akurat dalam mendukung keselamatan pasien. Dengan demikian, pelatihan ini berkontribusi positif terhadap peningkatan mutu pelayanan keperawatan dan mendorong terciptanya budaya komunikasi yang profesional di lingkungan rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Cornell, P., Townsend-Gervis, M., Vardaman, J. M., & Yates, L. (2014). Improving Situation Awareness and Patient Outcomes through SBAR. *Journal of Nursing Care Quality*, 29(3), 223–229.
<https://doi.org/10.1097/NCQ.0000000000000053>
- De Meester, K., Verspuy, M., Monsieurs, K. G., & Van Bogaert, P. (2023). SBAR Improves Nurse–Physician Communication and Reduces Unexpected Death. *Resuscitation*, 84(9), 1192–1196.
<https://doi.org/10.1016/j.resuscitation.2013.03.016>
- Haig, K. M., Sutton, S., & Whittington, J. (2016). SBAR: A Shared Mental Model for Improving Communication

- Between Clinicians. The Joint Commission Journal on Quality and Patient Safety, 42(3), 167–175.
- Levinson, W., Lesser, C. S., & Epstein, R. M. (2020). Developing Physician Communication Skills for Patient-Centered Care. *Health Affairs*, 39(4), 635–641.
<https://doi.org/10.1377/hlthaff.2010.0201>
- McCabe, C., & Timmins, F. (2021). The Importance of Effective Communication in Nursing: A Study of the Link Between Communication Skills and Patient Outcomes. *Journal of Nursing Care Quality*, 36(2), 191–199.
- Nainggolan, S. S. (2021). Penerapan Komunikasi SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation) oleh Perawat di Rumah Sakit Pusri Palembang. *Jurnal Kesehatan Saelmakers Perdana*, 4(1), 167–176.
- O'Daniel, M., & Rosenstein, A. H. (2018). Professional Communication and Team Collaboration in Healthcare. Patient Safety and Quality: An Evidence-Based Handbook for Nurses.
- Organization, W. H. (2023). Global Patient Safety Report 2023: Safer Primary Health Care.
- Rahmawati, D., Rahayu, N., & Yuliani, N. (2021). Penerapan komunikasi efektif ISOBAR dengan SBAR pada pengetahuan dan kualitas operan perawat di rumah sakit. *Jurnal Dinamika Kesehatan*, 12(2), 56–65.
<https://jdpk.ulm.ac.id/index.php/jdpk/article/view/302>
- Randmaa, M., Martensson, G., Swenne, C. L., & Engström, M. (2014). SBAR Improves Communication and Safety Climate and Decreases Incident Reports Due to Communication Errors in an Anaesthetic Clinic: A Prospective Intervention Study. *BMJ Open*, 4(1).
- Toyo, W. S., et al. (2022). Evaluasi Sistem Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien dengan Metode HMN di Rumah Sakit. *Majalah Farmasetika*, 8(1), 56–69.
- Velji, K., Baker, G. R., Fancott, C., Andreoli, A., Boaro, N., Tardif, G., Aimone, E., & Sinclair, L. (2008). Effectiveness of an Adapted SBAR Communication Tool for a Rehabilitation Setting. *Healthcare Quarterly*, 11(3), 72–29.
<https://doi.org/10.12927/hcq.2008.19652>
- Wahyuni, S., & Hidayat, A. (2019). Strengthening patient safety culture through the implementation of SBAR communication method. *Health Notions*, 3(7), 341–345.
<https://heanoti.com/index.php/hn/article/view/262>

DOKUMENTASI

