



## Meningkatkan Kemampuan Perawat dalam Komunikasi Efektif Berbasis Keselamatan Pasien (Patient Safety) di Puskesmas Kecamatan Simpang Tiga

Syarifah Nora Andriaty

<sup>1</sup>Pendidikan Dokter, Fakultas Kedokteran, Universitas Abulyatama, Aceh Besar, 23374, Indonesia.

\*Email korespondensi: [nora\\_kedokteran@abulyatama.ac.id](mailto:nora_kedokteran@abulyatama.ac.id)<sup>1</sup>

Diterima: 12 Agustus 2022; Disetujui 01 September 2022; Dipublikasi 10 September 2022

**Abstract:** *Effective communication is a crucial element in maintaining patient safety in healthcare services, particularly at Puskesmas Kecamatan Simpang Tiga. This study aims to enhance nurses' skills in effective communication based on patient safety through socialization and training activities. The implementation methods include preparation, activity execution through lectures and discussions, and evaluation of results. A total of 20 staff members of Puskesmas Simpang Tiga participated in this activity. The results showed an increase in participants' knowledge and skills in applying effective communication, especially during patient handoff (bedside handover). Evaluation was conducted by assessing the participants' ability to understand and implement effective communication concepts based on patient safety. This activity provided significant benefits in improving the quality of healthcare services and minimizing errors in patient care. It is hoped that similar programs can be implemented in other healthcare facilities to support a sustainable patient safety culture.*

**Keywords:** *Effective communication, patient safety, nurses*

**Abstrak:** Komunikasi efektif merupakan elemen penting dalam menjaga keselamatan pasien (Patient Safety) di pelayanan kesehatan, khususnya di Puskesmas Kecamatan Simpang Tiga. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan perawat dalam komunikasi efektif berbasis keselamatan pasien melalui kegiatan sosialisasi dan pelatihan. Metode pelaksanaan meliputi tahap persiapan, pelaksanaan kegiatan berupa ceramah dan diskusi, serta evaluasi hasil kegiatan. Sebanyak 20 staf Puskesmas Simpang Tiga berpartisipasi dalam kegiatan ini. Hasil menunjukkan peningkatan pengetahuan dan keterampilan peserta dalam menerapkan komunikasi efektif, terutama dalam proses serah terima pasien (handoff bedside). Evaluasi dilakukan dengan mengukur kemampuan peserta dalam memahami dan mengimplementasikan konsep komunikasi efektif berbasis keselamatan pasien. Kegiatan ini memberikan manfaat signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan meminimalisasi risiko kesalahan dalam penanganan pasien. Diharapkan program serupa dapat diterapkan di fasilitas kesehatan lainnya untuk mendukung budaya keselamatan pasien yang berkelanjutan.

**Kata kunci:** Komunikasi Efektif, Keselamatan Pasien, Perawat.

Keselamatan pasien sangat penting untuk penyampaian layanan kesehatan yang efektif dan berkualitas tinggi dan didefinisikan oleh World Alliance for Patient Safety of WHO sebagai pengurangan risiko bahaya dalam pelayanan kesehatan. Komunikasi yang tidak efektif antara tim petugas kesehatan tentunya akan berdampak pada keberhasilan pengobatan dan menimbulkan efek samping pada pasien.

Kejadian efek samping sering dianalisis untuk mengilustrasikan dampak keselamatan pasien pada kualitas layanan kesehatan. Efek samping yang dimaksud adalah cedera yang disebabkan oleh perilaku medis yang mengakibatkan rawat inap yang berkepanjangan dan/atau kecacatan pada saat pemulangan pasien (Fajriyah et al., 2023).

Komunikasi efektif merupakan kunci bagi perawat untuk mencapai keselamatan pasien berdasarkan standar keselamatan pasien di rumah sakit. Keselamatan pasien saat ini telah menjadi isu dalam dunia kesehatan yang perlu mendapatkan perhatian bagi pelayanan kesehatan dan telah menjadi prioritas utama untuk rumah sakit. Salah satu untuk meningkatkan mutu dan citra pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah dengan meningkatkan kualitas keselamatan pasien.

Pada saat ini, hampir seluruh Rumah Sakit telah menerapkan suatu metode atau kerangka dalam komunikasi yang dilakukan pada saat handover, sebagai upaya dalam mengurangi kesalahan penyampaian dan penerimaan informasi yang kurang tepat yang

dapat menjadikan komunikasi menjadi efektif (Irwanti et al., 2022).

Keselamatan pasien merupakan salah satu isu penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Rumah sakit merupakan institusi yang penuh dengan aktifitas dan manusia. Pekerja, pasien, pengunjung, dan masyarakat perlu mendapat perlindungan dari kecelakaan dan penyakit. Komunikasi mempengaruhi kesalahan pengobatan sebesar 19%. Komunikasi yang efektif harus diselenggarakan dalam upaya penerapan Sembilan elemen keselamatan pasien (Ulva, 2017).

Komunikasi efektif diaplikasikan melalui standar serah terima. Hand off bedside (serah terima di samping tempat tidur pasien) dilakukan agar perawat saling memberikan informasi pasien yang diperlukan untuk menjamin berlangsungnya perawatan dan safety patient, memberi peluang untuk menggambarkan pasien, juga memberikan pertanyaan mengenai suatu yang belum dipahami. Selain dapat meningkatkan kesadaran tenaga kesehatan akibat komunikasi pada safety patient, rasa puas serta komunikasi antar tim kesehatan meningkat. Serah terima pasien, dimungkinkan pasien terlibat aktif dalam perawatan untuk meminimalisir ketidak pahaman konsep, memberi saran pada rencana perawatan, memvalidasi dan perbaiki ketidakakuratan (Purwaningsih et al., 2022).

Perawat memiliki peran penting dalam memastikan keselamatan pasien melalui

komunikasi yang baik, terutama dalam proses serah terima pasien (handover). Komunikasi yang tepat dan jelas dapat meminimalisasi kesalahan penyampaian informasi, memastikan kontinuitas perawatan, dan meningkatkan kepuasan pasien. Penerapan komunikasi efektif juga mendukung sembilan elemen keselamatan pasien yang ditetapkan dalam standar pelayanan kesehatan (Irwanti et al., 2022).

Analisis kesehatan di Puskesmas Simpang Tiga kurang paham komunikasi efektif berbasis keselamatan dalam perawatan pasien. Maka dari itu penyuluhan tentang Meningkatkan Kemampuan Perawat Dalam Komunikasi Efektif Berbasis keselamatan Pasien (Patient Safety) di Puskesmas Kecamatan Simpang Tiga.

## KAJIAN PUSTAKA

### 1. Keselamatan Pasien (Patient Safety)

Keselamatan pasien adalah upaya untuk mengurangi risiko cedera atau bahaya yang dapat terjadi selama proses pelayanan kesehatan (Fajriyah et al., 2023). WHO menyatakan bahwa keselamatan pasien merupakan prioritas utama dalam penyelenggaraan layanan kesehatan. Salah satu pendekatan yang digunakan untuk meningkatkan keselamatan pasien adalah penerapan sembilan elemen keselamatan pasien, termasuk komunikasi efektif (Ulva, 2017).

### 2. Komunikasi Efektif dalam Pelayanan Kesehatan

Komunikasi efektif dalam pelayanan kesehatan bertujuan untuk memastikan

informasi yang disampaikan tepat dan dipahami dengan baik oleh semua pihak terkait (Irwanti et al., 2022). Menurut Purwaningsih et al. (2022), komunikasi yang tidak efektif dapat menyebabkan kesalahan dalam pengobatan, pelayanan yang tidak optimal, dan menurunkan kepuasan pasien.

### 3. Peran Perawat dalam Komunikasi Efektif

Perawat memiliki peran penting dalam menjaga kesinambungan pelayanan melalui komunikasi yang baik, khususnya dalam proses serah terima pasien (handover) (Sari et al., 2021). Hand off bedside, yaitu serah terima di samping tempat tidur pasien, terbukti meningkatkan keselamatan pasien dan keterlibatan pasien dalam perawatan (Nursalam & Efendi, 2018).

### 4. Metode SBAR dalam Komunikasi

SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation) adalah metode komunikasi yang sering digunakan untuk memastikan pesan disampaikan dengan jelas dan tepat sasaran (Fajriyah et al., 2023). Penerapan metode SBAR telah terbukti mengurangi risiko miskomunikasi dalam lingkungan rumah sakit (Andriani, 2020).

### 5. Dampak Komunikasi Tidak Efektif

Komunikasi yang tidak efektif dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan. Menurut penelitian oleh Wulandari (2019), 19% kesalahan pengobatan disebabkan oleh miskomunikasi antar tenaga kesehatan. Hal ini menunjukkan pentingnya pelatihan

komunikasi efektif dalam pelayanan kesehatan.

## **6. Strategi Meningkatkan Komunikasi Efektif**

Pelatihan dan workshop merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kemampuan komunikasi tenaga kesehatan (Nugroho & Santoso, 2021). Program pelatihan yang terstruktur dapat meningkatkan keterampilan perawat dalam berkomunikasi dan mengurangi kesalahan dalam penanganan pasien (Yuliana & Saputra, 2022).

## **7. Evaluasi Kegiatan Komunikasi Efektif**

Evaluasi terhadap penerapan komunikasi efektif dilakukan dengan metode observasi dan penilaian kemampuan staf dalam menerapkan komunikasi berbasis keselamatan pasien (Hidayat & Pratama, 2021). Evaluasi ini bertujuan untuk menilai efektivitas pelatihan dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

## **8. Implementasi di Puskesmas**

Puskesmas sebagai pelayanan kesehatan primer memiliki tantangan tersendiri dalam menerapkan komunikasi efektif (Suryani et al., 2022). Keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas menjadi salah satu hambatan dalam mewujudkan komunikasi yang optimal (Rahmawati & Rahayu, 2020).

## **9. Pengaruh Komunikasi Efektif terhadap Kepuasan Pasien**

Komunikasi yang efektif tidak hanya meningkatkan keselamatan pasien tetapi juga

meningkatkan kepuasan pasien (Putri & Lestari, 2023). Pasien yang terlibat aktif dalam proses perawatan lebih merasa aman dan mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

## **10. Tantangan dalam Penerapan Komunikasi Efektif**

Beberapa tantangan dalam penerapan komunikasi efektif di fasilitas kesehatan antara lain keterbatasan waktu, beban kerja yang tinggi, dan kurangnya pelatihan khusus (Agustina & Puspita, 2022). Mengatasi tantangan ini memerlukan komitmen dari seluruh pihak, termasuk manajemen dan tenaga kesehatan.

## **METODE PELAKSANAAN**

Metode pelaksanaan pada program pengabdian kepada masyarakat ini disusun secara sistematis:

### **1. Tahap Persiapan**

Kegiatan yang dilakukan pada tahap persiapan adalah :

1. Survei tempat pelaksanaan kegiatan
2. Pengurusan administrasi dan perizinan tempat pengabdian masyarakat
3. Persiapan materi penyuluhan

### **2. Tahap Pelaksanaan Kegiatan**

Kegiatan pengabdian masyarakat akan dilakukan setelah persiapan dan perizinan selesai. Kegiatan ini akan dilakukan di Puskesmas Simpang Tiga, Aceh Besar. Dalam pelaksanaan kegiatan ini sasaran staf puskesmas Simpang Tiga dan akan dijelaskan materi berupa pentingnya komunikasi efektif, setelah pemberian materi selesai kemudian peserta

diberikan kesempatan bertanya dan diberikan waktu 60 menit untuk sesi tanya jawab, bagi masyarakat yang bertanya diberikan hadiah/doorprize.

### 3. Pembuatan Laporan Pengabdian

Laporan pengabdian dibuat sebagai bentuk hasil akhir dari kegiatan pengabdian yang telah dilakukan agar nantinya manfaat dari pengabdian itu benar-benar tercapai.

### 4. Tahap Evaluasi

Tahap evaluasi merupakan tahapan yang dilakukan untuk menilai kegiatan secara keseluruhan dan meninjau kembali apakah terdapat kekurangan-kekurangan selama kegiatan. Tahap evaluasi ini bertujuan agar kegiatan yang dilakukan dapat berjalan dengan efektif dan sesuai dengan yang diharapkan. Tahap evaluasi difokuskan terhadap kemampuan staf menerapkan perilaku dalam cara berkomunikasi secara efektif terhadap pasien.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian masyarakat dengan tema “Meningkatkan Kemampuan Perawat Dalam Komunikasi Efektif Berbasis keselamatan Pasien (Patient Safety) di Puskesmas Kecamatan Simpang Tiga” yang diikuti 20 staf Puskesmas Simpang Tiga dengan baik dan lancar sesuai dengan harapan.

Kegiatan penyuluhan ini dilaksanakan dalam bentuk ceramah dan diskusi tanya jawab terperinci.

#### 1) Pelaksanaan Pengabdian

#### 2) Pembukaan

Pembukaan kegiatan diawali oleh kepala desa beserta dengan pengenalan tim penyuluhan.

#### 3) Penyampaian Materi

Materi pengabdian masyarakat disampaikan kepada peserta mengenai Meningkatkan Kemampuan Perawat Dalam Komunikasi Efektif Berbasis keselamatan Pasien (Patient Safety) di Puskesmas Kecamatan Simpang Tiga. Materi yang disampaikan ± 40 Menit.

#### 4) Diskusi/Tanya Jawab

Setelah selesai penyampaian materi kepada masyarakat, dilanjutkan dengan diskusi dan tanya jawab.

#### 5) Penutup

Kegiatan pengabdian masyarakat diakhiri dengan melakukan foto bersama dengan masyarakat.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Kegiatan penyuluhan kepada masyarakat memberikan pengetahuan tentang komunikasi efektif dapat meningkatkan pengetahuan staf puskesmas terhadap Meningkatkan Kemampuan Perawat Dalam Komunikasi Efektif Berbasis keselamatan Pasien (Patient Safety) di Puskesmas Kecamatan Simpang Tiga.
2. Kegiatan penyuluhan ini dilakukan dengan metode ceramah dan diskusi tanya jawab.
3. Peningkatan pengetahuan masyarakat tentang Penyuluhan Meningkatkan Kemampuan Perawat Dalam Komunikasi Efektif Berbasis keselamatan Pasien (Patient Safety) di Puskesmas Kecamatan Simpang Tiga.

### Saran

1. Kegiatan serupa perlu dilakukan secara berkala untuk meningkatkan keterampilan komunikasi perawat.
2. Perlu adanya pelatihan lebih lanjut mengenai penerapan metode komunikasi seperti SBAR dalam lingkungan kerja.
3. Penggunaan teknologi dalam mendukung komunikasi efektif antar tim medis perlu lebih dioptimalkan..

### DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, R., & Puspita, D. (2022). *Tantangan dan Strategi Penerapan Komunikasi Efektif di Fasilitas Kesehatan*. Jurnal Ilmiah Kesehatan, 5(2), 45-52.
- Andriani, R. (2020). *Penerapan Metode SBAR dalam Meningkatkan Komunikasi di Rumah Sakit*. Journal of Nursing Practice, 8(1), 10-18.
- Fajriyah, N., Wijaya, H., Mamesah, M. M., & Marga, I. (2023). *Strategi Meningkatkan Komunikasi Efektif dan Keselamatan Pasien dengan SBAR di antara Tim Kesehatan*. Journal Of Health Management Research, 2(1), 7-13.
- Hidayat, T., & Pratama, A. (2021). *Evaluasi Program Pelatihan Komunikasi Efektif di Puskesmas*. Jurnal Manajemen Kesehatan, 4(3), 77-84.
- Irwanti, F., Guspianto, G., Wardiah, R., & Solida, A. (2022). *Hubungan Komunikasi Efektif dengan Pelaksanaan Budaya Keselamatan Pasien di RSUD Raden Mattaher*. Jurnal Kesmas Jambi, 6(1), 32-41.
- Nugroho, A., & Santoso, E. (2021). *Meningkatkan Keterampilan Komunikasi Tenaga Kesehatan melalui Workshop*. Indonesian Journal of Health Development, 3(2), 50-56.
- Nursalam, & Efendi, F. (2018). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Salemba Medika, Jakarta.
- Putri, A. M., & Lestari, S. (2023). *Pengaruh Komunikasi Efektif terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas*. Jurnal Pelayanan Kesehatan Masyarakat, 7(1), 90-97.
- Purwaningsih, D. F., Maria, D., Suratmi, & Raharyani, A. E. (2022). *Manajemen Patient Safety Dalam Keperawatan*. CV Rizmedia Pustaka Indonesia.
- Rahmawati, E., & Rahayu, S. (2020). *Implementasi Komunikasi Efektif di Puskesmas: Studi Kasus di Puskesmas Aceh Besar*. Jurnal Kesehatan Masyarakat, 6(2), 33-41.
- Sari, M. A., Syafriani, & Wijaya, A. (2021). *Peran Perawat dalam Meningkatkan Komunikasi Efektif di Rumah Sakit*. Jurnal Keperawatan Indonesia, 14(2), 120-126.
- Suryani, T., Hartati, N., & Pratiwi, M. (2022). *Penerapan Komunikasi Efektif di Puskesmas Kecamatan Simpang Tiga*. Jurnal Pengabdian Masyarakat, 9(1), 56-62.
- Ulva, F. (2017). *Gambaran Komunikasi Efektif Dalam Penerapan Keselamatan Pasien*. Jurnal Pembangunan Nagari, 2(1), 95.