



## PENGARUH KUALITAS KOMUNIKASI TERHADAP KESELAMATAN PASIEN PADA PERAWAT DI RSUD I.A MOEIS SAMARINDA

**Rustina<sup>1</sup> Nurhasanah<sup>2</sup> Erwin Purwaningsih<sup>3</sup> Ahmad Hasan Hadi<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3,4</sup>Program Studi Administrasi Rumah Sakit Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan

Mutiara Mahakam Samarinda

rustina015@gmail.com

### Abstrak

Keselamatan pasien merupakan aspek penting dalam pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk mencegah kejadian yang dapat membahayakan pasien. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh isu global mengenai pentingnya keselamatan pasien dalam layanan kesehatan. Insiden yang merugikan pasien sering terjadi akibat kurang optimalnya komunikasi antar tenaga kesehatan, rendahnya kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP), dan faktor lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana kualitas komunikasi perawat mempengaruhi keselamatan pasien di RSUD I.A Moeis Samarinda, dengan harapan dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain *cross-sectional*, melibatkan 129 perawat yang dipilih melalui random sampling berdasarkan rumus Slovin. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, kemudian dianalisis menggunakan uji korelasi Spearman karena data tidak terdistribusi normal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kualitas komunikasi berada pada tingkat sedang (100%), sementara keselamatan pasien juga dikategorikan sedang oleh 86% responden. Analisis statistik menunjukkan bahwa kualitas komunikasi perawat tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keselamatan pasien, dengan nilai korelasi yang sangat lemah (0.001) dan *p-value* sebesar 0.989, sehingga hipotesis nol diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan komunikasi saja tidak cukup untuk meningkatkan keselamatan pasien, karena faktor lain seperti kepatuhan terhadap standar operasional prosedur, keterampilan klinis, beban kerja, dan ketersediaan fasilitas memiliki pengaruh lebih besar.

**Kata Kunci:** Keselamatan Pasien; Kualitas Komunikasi; Perawat; Kesalahan Medis.

### Abstract

*Patient safety was an important aspect of healthcare services aimed at preventing events that could harm patients. This study was driven by the global issue regarding the importance of patient safety in healthcare services. Adverse incidents affecting patients often occurred due to suboptimal communication among healthcare workers, low adherence to standard operating procedures (SOP), and other factors. This study aimed to evaluate the extent to which nurses' communication quality affected patient safety at RSUD I.A. Moeis Samarinda, with the hope of providing recommendations to improve overall healthcare service quality. This study used a quantitative method with a cross-sectional design, involving 129 nurses selected through random sampling based on Slovin's formula. Data was collected using a questionnaire that had been tested for validity and reliability, and was then analyzed using the Spearman correlation test since the data was not normally distributed. The study results showed that the majority of respondents rated the communication quality as moderate (100%), while patient safety was also categorized as moderate by 86% of respondents. Statistical analysis indicated that nurses' communication quality did not have a significant effect on patient safety, with a very weak correlation coefficient (0.001) and a p-value of 0.989, thus the null hypothesis was accepted. This indicated that improving communication alone was not sufficient to enhance patient safety, as other factors such as adherence to standard operating procedures, clinical skills, workload, and the availability of facilities had a greater influence.*

**Keywords:** Patient Safety; Communication; Nurse; Medical Error

@Jurnal Ners Prodi Sarjana Keperawatan & Profesi Ners FIK UP 2025

✉ Corresponding author :

Address : Jl. Maspenghulu, Kec. Samarinda Sebrang, Kalimantan Timur

Email : [rustina015@gmail.com](mailto:rustina015@gmail.com)

Phone : +628 2146100521

## PENDAHULUAN

Keselamatan pasien merupakan isu global yang sangat penting dalam layanan kesehatan. Tujuan utamanya adalah mencegah kejadian yang dapat merugikan pasien serta meminimalkan dampak dari efek samping tindakan medis (Tunny & Tauran, 2023). Di lingkungan rumah sakit, keselamatan pasien menjadi aspek prioritas karena pasien mengharapkan layanan yang aman dan nyaman. Namun tingginya kejadian yang tidak diinginkan menunjukkan bahwa penerapan manajemen keselamatan pasien, terutama dalam menjalankan tujuh langkah keselamatan pasien, masih belum maksimal (Kurnianto, 2023). Beberapa faktor yang berkontribusi terhadap tingginya kejadian tersebut antara lain kurang optimalnya tenaga penanggung jawab, rendahnya kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP), serta komunikasi yang kurang efektif (Yulinar & Dhamanti, 2024). Oleh karena itu, diperlukan sistem yang terorganisir dengan baik untuk meningkatkan keselamatan pasien secara keseluruhan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah meningkatkan komunikasi antar tenaga kesehatan, misalnya dengan menerapkan teknik komunikasi SBAR, guna memastikan koordinasi yang lebih baik dan mengurangi risiko kesalahan (Manalu et al., 2023).

Hasil observasi menunjukkan bahwa insiden tertusuk jarum masih sering terjadi di rumah sakit, yang sebagian besar disebabkan oleh kurangnya komunikasi efektif di antara tenaga medis. Ketidakjelasan instruksi serta minimnya briefing sebelum tindakan medis meningkatkan risiko kecelakaan kerja, terutama dalam penggunaan alat tajam seperti jarum suntik. Laporan insiden di RSUD I. A. Moeis Samarinda mencatat bahwa meskipun jumlah kasus tertusuk jarum mengalami penurunan dari 11 kasus pada 2022 menjadi 3 kasus pada 2023, insiden ini tetap terjadi, termasuk 3 kasus baru pada awal 2024 yang melibatkan tenaga medis dan mahasiswa magang di beberapa unit layanan. Fenomena ini mencerminkan pentingnya perbaikan sistem komunikasi dalam lingkungan kerja rumah sakit untuk menciptakan kondisi yang lebih aman bagi tenaga kesehatan.

Secara global, miskomunikasi dalam tim medis menjadi salah satu penyebab utama kesalahan medis, termasuk kesalahan dalam pemberian obat, koordinasi antar tenaga kesehatan, dan pelaksanaan prosedur medis yang tidak sesuai standar. Data dari WHO (*World Health Organization*) menunjukkan bahwa sekitar 134 juta kejadian buruk terjadi setiap tahun di rumah sakit negara berkembang akibat miskomunikasi (Simsekler et al., 2025). Di Indonesia, penelitian menemukan bahwa lebih dari 50% kejadian yang tidak diinginkan di rumah sakit nasional disebabkan oleh komunikasi yang buruk antara dokter dan perawat (Gustaman & Muntaha, 2024).

Sementara itu, di Kalimantan Timur, lebih dari 6000 insiden keselamatan pasien tercatat di RSUD Abdoel Wahab Sjahrerie, dengan faktor utama seperti kurangnya koordinasi antar tenaga medis, rendahnya kepatuhan terhadap prosedur keselamatan, serta tingginya beban kerja (Hasanah, 2024). Penelitian lain juga menunjukkan bahwa kualitas komunikasi di Instalasi Gawat Darurat (IGD) masih belum optimal, dengan tingkat ketidakefektifan komunikasi berkisar antara 26,1% hingga 46,5% (Maulida & Damaiyanti, 2021). Oleh karena itu, perbaikan sistem komunikasi dan penerapan budaya keselamatan yang lebih baik menjadi langkah penting untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan serta mengurangi risiko kejadian yang tidak diinginkan.

Komunikasi memainkan peran penting dalam perencanaan keperawatan, karena melalui komunikasi, perawat dapat merancang rencana asuhan yang sesuai untuk pasien atau klien. Keselamatan pasien merupakan aspek fundamental dalam pelayanan kesehatan, yang melibatkan upaya untuk melindungi pasien dari potensi bahaya yang dapat terjadi selama proses perawatan di rumah sakit atau fasilitas kesehatan (Irwanti et al., 2022). Dalam konteks ini, komunikasi yang efektif antara tenaga kesehatan, terutama perawat, dengan pasien dan antar sesama tenaga medis memainkan peran yang sangat vital. Komunikasi yang buruk atau tidak efektif dapat menjadi faktor penyebab terjadinya kesalahan medis, yang pada gilirannya dapat mengancam keselamatan pasien.

Komunikasi yang jelas dan efektif dalam layanan kesehatan berperan krusial dalam memastikan informasi tersampaikan dengan baik antara tenaga medis dan pasien, sehingga meningkatkan pemahaman pasien terhadap prosedur medis dan mendorong kepatuhan mereka dalam menjalani perawatan yang direkomendasikan (Rahman et al., 2020). Dalam konteks keselamatan pasien, penelitian oleh Lingai & Johan (2024) membahas implementasi standar keselamatan serta berbagai tantangan dalam menciptakan layanan kesehatan yang lebih aman, sementara Rosdiana (2022) menekankan bahwa perilaku kesehatan memiliki hubungan erat dengan keselamatan pasien, khususnya dalam perawatan anak dengan penyakit menular. Oleh karena itu, komunikasi yang efektif di berbagai sektor layanan kesehatan tidak hanya berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan, tetapi juga memainkan peran penting dalam menjaga keselamatan dan kepuasan pasien.

Perawat memiliki peran krusial dalam sistem pelayanan kesehatan karena berinteraksi langsung dengan pasien hampir sepanjang waktu (Prasetyo, Y. D., 2024). Selain memberikan perawatan fisik, mereka juga berfungsi sebagai penghubung antara pasien dan tenaga medis lainnya. Kualitas komunikasi yang efektif antara

perawat dan pasien, serta di antara perawat dan tim medis, berkontribusi terhadap peningkatan kualitas perawatan. Komunikasi yang jelas, tepat, dan empatik dapat meningkatkan pengalaman pasien, mempercepat pemulihan, serta mencegah kesalahan medis yang berpotensi membahayakan (Ayu My Lestari Saragih et al., 2024). Selain itu, komunikasi yang baik antar tenaga medis di rumah sakit berperan penting dalam menciptakan lingkungan yang aman bagi pasien. Dalam pengambilan keputusan medis yang melibatkan beberapa tenaga medis, komunikasi yang terbuka dan efektif memastikan bahwa semua informasi yang relevan dipertimbangkan, sehingga tindakan yang diambil merupakan pilihan terbaik bagi pasien (Vinny Vionita Bawuno et al., 2023). Ketidakjelasan komunikasi antar anggota tim medis dapat menyebabkan kesalahan dalam diagnosis, perawatan, atau pengobatan yang berdampak buruk pada pasien.

Kualitas komunikasi juga memiliki dampak langsung terhadap kepuasan pasien. Pasien yang merasa diperhatikan dan mendapatkan penjelasan yang jelas dari perawat cenderung lebih nyaman dan percaya diri dalam menjalani perawatan (Anika Kartika et al., 2024). Sebaliknya, komunikasi yang tidak efektif dapat membuat pasien merasa cemas, tidak puas, dan mengalami stres, yang dapat menghambat proses pemulihan (Husni, A. & Randi, 2024). Kurangnya pemahaman pasien terhadap kondisi kesehatannya, prosedur yang akan dijalani, dan pengobatan yang diberikan dapat berdampak pada ketidakpatuhan terhadap instruksi medis, yang berpotensi meningkatkan risiko keselamatan pasien serta memperlambat pemulihan. Namun, meskipun komunikasi efektif sangat penting, perawat sering menghadapi berbagai tantangan dalam menjalankannya, seperti keterbatasan waktu, stres, serta beban kerja yang tinggi (Dalimunthe, C. R. et al., 2024). Faktor lain seperti perbedaan budaya, bahasa, dan latar belakang sosial pasien turut memperumit komunikasi yang lancar dan efektif (Raynaldi et al., 2024). Oleh karena itu, institusi kesehatan perlu menyediakan pelatihan komunikasi yang memadai serta menciptakan lingkungan kerja yang mendukung komunikasi yang lebih baik antara tenaga medis dan pasien (Elvi Zuhriyatul Wachidah et al., 2022). Peningkatan keterampilan komunikasi ini diharapkan dapat menjaga keselamatan pasien dengan lebih baik dan meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Mengingat besarnya pengaruh komunikasi terhadap keselamatan pasien, rumah sakit perlu memprioritaskan peningkatan keterampilan komunikasi perawat sebagai bagian dari strategi keseluruhan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan (Indrayadi et al., 2022).

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana kualitas komunikasi perawat berpengaruh terhadap keselamatan pasien di

RSUD I.A. Moeis Samarinda. Fokus utama penelitian ini mencakup analisis aspek komunikasi yang berhubungan langsung dengan penurunan risiko kesalahan medis dan peningkatan pemahaman pasien, serta menilai faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam proses komunikasi yang efektif di lingkungan perawatan. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan kualitas komunikasi di antara tenaga kesehatan melalui pelatihan, pengembangan standar komunikasi yang jelas, dan kebijakan pendukung lainnya. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan pemahaman mendalam mengenai pentingnya komunikasi dalam menjaga keselamatan pasien, tetapi juga menjadi dasar dalam perumusan strategi peningkatan mutu layanan kesehatan di RSUD I.A. Moeis Samarinda.

Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas komunikasi terhadap keselamatan pasien pada perawat di Rumah RSUD I.A Moeis Samarinda.

Rumusan Masalah : apakah terdapat pengaruh kualitas komunikasi terhadap keselamatan pasien pada perawat di Rumah RSUD I.A Moeis Samarinda

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain penelitian *cross-sectional*. Penelitian ini dilaksanakan selama 6 (enam) bulan sejak proses perencanaan hingga penyelesaian laporan penelitian yaitu pada bulan Juli hingga Desember 2024 di RSUD I.A Moeis Samarinda Jalan HAM Rifaddin No 1, Harapan Baru, Kecamatan Loa Janan Ilir, Samarinda 75251 Populasi sebanyak 305 perawat. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya, kemudian diperkuat dengan wawancara mendalam. Pengambilan sampel menggunakan Rumus *slovin*:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{305}{1 + (305)(0,1)^2}$$

$$n = 76$$

$$P = 305$$

$$E = 10\%$$

Untuk mengantisipasi sampel yang drop out maka ditambahkan sebanyak 10% sehingga diperoleh minimum sampel sebanyak 84 orang. Pengambilan sampel sebanyak 129 responden,

melebih jumlah minimal 76 responden yang diambil melalui metode *random sampling*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Univariat

#### Karakteristik Responden

Analisis univariat adalah metode statistik yang berfungsi untuk menguraikan atau menilai satu variabel secara individu. Dalam penelitian, pendekatan ini bertujuan untuk menggambarkan karakteristik responden seperti usia, pendidikan terakhir, lama kerja, unit dan gaji. Hasil dari analisis tersebut disajikan sebagai berikut:

Tabel 2. Distribusi Berdasarkan Karakteristik Responden Berdasarkan Pengaruh Kualitas Komunikasi Terhadap Keselamatan Pasien di RSUD I.A Moeis Samarinda

Karakteristik (n=129)	Total	
	F	%
<b>Usia</b>		
18-27 Tahun	59	45.7%
28-39 Tahun	50	38.8%
40-49 Tahun	20	15.5%
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
SMA/Sederajat	9	7.0%
Diploma	60	46.5%
S1	25	19.4%
Ners	32	24.8%
S2	3	2.3%
<b>Lama Kerja</b>		
0-5 Tahun	91	71.1%
5-10 Tahun	16	12.5%
10 ≥ Tahun	21	16.4%
<b>Unit</b>		
Rawat Inap	68	52.7%
Rawat Jalan	21	16.3%
UGD	21	16.3%
ICU	9	7.0%
OK	10	7.8%
<b>Gaji</b>		
1-1,9 jt	34	26.6%
2-2,9 jt	36	28.1%
3-3,9 jt	34	26.6%
4-4,9 jt	16	12.5%
5-6,9 jt	8	6.3%

Sumber: Data primer (2024)

Tabel 2 menyajikan data karakteristik responden (n=129) berdasarkan usia, pendidikan terakhir, lama kerja, unit kerja, dan gaji. Mayoritas responden (45.7%) berusia antara 18-27 tahun, diikuti oleh kelompok usia 28-39 tahun (38.8%), dan kelompok usia 40-49 tahun sebagai mayoritas (15.5%). Dalam hal pendidikan, sebagian besar responden (46.5%) berpendidikan Diploma, diikuti oleh lulusan Ners (24.8%) dan S1 (19.4%). Hanya sebagian kecil responden yang berpendidikan SMA/Sederajat (7.0%) dan S2 (2.3%). Mayoritas responden (71.1%) memiliki masa kerja antara 0-5 tahun, dengan 12.5% memiliki masa kerja 5-10 tahun dan 16.4% lebih dari 10 tahun. Sebagian besar responden (52.7%) bekerja di unit rawat inap, sementara sisanya tersebar di rawat jalan dan UGD (masing-masing 16.3%), ICU (7.0%), dan OK (7.8%). Dalam hal gaji, kelompok dengan gaji 2-2,9 juta merupakan yang terbesar (28.1%), diikuti oleh kelompok gaji 1-1,9 juta dan 3-3,9 juta (masing-masing 26.6%). Hanya sedikit responden yang bergaji 4-4,9 juta (12.5%) dan 5-6,9 juta (6.3%). Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia muda, berpendidikan Diploma, memiliki masa kerja 0-5 tahun, bekerja di unit rawat inap, dan menerima gaji antara 2-2,9 juta.

### Variabel Keselamatan Pasien

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Keselamatan Pasien Perawat RSUD I. A Moeis Samarinda.

Variabel (n=129)	N	%
<b>Kualitas Komunikasi</b>		
Rendah	22	17.1%
Sedang	86	66.7%
Tinggi	21	16.3%
Variabel (n=129)	N	%
<b>Kualitas Komunikasi</b>		
12	9.3%	

Rendah		
Sedang	100	77.5%
Tinggi	17	13.2%

Sumber: Data Primer (2024)

Tabel 3. Menunjukkan bahwa Penelitian ini melibatkan 129 responden Keselamatan Pasien. berdasarkan data yang diperoleh, mayoritas responden menilai Keselamatan Pasien berada pada kategori sedang, yaitu sebanyak 86 orang (66,7%), diikuti oleh kategori rendah sebanyak 22 orang (17,19%), dan kategori tinggi sebanyak 21 orang (16,3%).

#### Variabel Kualitas Komunikasi

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Komunikasi Perawat RSUD I. A Moeis Samarinda.

Variabel (n=129)	N	%
<b>Kualitas Komunikasi</b>		
Rendah	12	9.3%
Sedang	100	77.5%
Tinggi	17	13.2%

Sumber: Data Primer (2024)

Tabel 4. Menunjukkan bahwa variabel Kualitas Komunikasi, sebagian besar responden menilainya dalam kategori Sedang, yaitu sebanyak 100 orang (77,5%), sedangkan kategori Rendah mencakup 12 orang (9,3%), dan kategori Tinggi hanya dinilai oleh 17 orang (13,2%).

#### Analisis Bivariat

Analisis bivariat merupakan metode analisis yang digunakan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen. Sebelum melakukan analisis bivariat, dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen penelitian (kuesioner) dapat mengukur variabel dengan baik dan konsisten. Uji validitas bertujuan untuk menguji sejauh mana instrumen dapat mengukur apa yang seharusnya diukur, sementara uji reliabilitas memastikan konsistensi hasil pengukuran. Setelah kedua uji tersebut dilakukan dan instrumen dinyatakan valid serta reliabel, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis bivariat untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel yang diteliti.

Tabel 3. Hasil Analisis Bivariat Kualitas Komunikasi Terhadap keselamatan pasien di RSUD I.A Moeis Samarinda

Variabel (N=129)	Std Deviation ± Mean	Min - Max	Uji Normalitas	Nilai Korelasi
Keselamatan Pasien	5.654 ±38.914	23.00-48.00		
Kualitas Komunikasi	2.842±25.217	20.00-35.00	≤.001	0.001

Sumber: Data Primer (2024)

Tabel 3 menyajikan hasil analisis untuk dua variabel yang diukur pada 129 responden, yaitu **Keselamatan Pasien** dan **Kualitas Komunikasi**.

Variabel (N=129)	Std Deviation ± Mean	Min - Max	Uji Normalitas	Nilai Korelasi	P Value
Keselamatan Pasien	5.654 ±38.914	23.00-48.00			
Kualitas Komunikasi	2.842±25.217	20.00-35.00	≤.001	0.001	0.989

Pada variabel **Keselamatan Pasien**, nilai rata-rata (mean) adalah 38.914 dengan deviasi standar sebesar 5.654, sementara rentang nilai yang ditemukan berkisar antara 23.00 hingga 48.00. Uji normalitas menunjukkan p-value lebih besar dari 0.001, yang mengindikasikan bahwa data tidak terdistribusi normal.

Hasil analisis korelasi untuk keselamatan pasien menunjukkan nilai korelasi 0.001 dengan p-value sebesar 0.989, artinya korelasi antara variabel kualitas komunikasi dan keselamatan pasien adalah sangat lemah. Sementara itu, untuk Kualitas Komunikasi, nilai rata-rata (mean) adalah 25.217 dengan deviasi standar sebesar 2.842, dan rentang nilai yang ditemukan antara 20.00 hingga 35.00. Secara keseluruhan, analisis ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara keselamatan pasien dan kualitas komunikasi, serta data yang digunakan tidak terdistribusi secara normal.

Penelitian di RSUD I.A. Moeis Samarinda menunjukkan bahwa kualitas komunikasi dan keselamatan pasien memiliki hubungan yang lemah dan signifikan secara statistik. Artinya, meskipun komunikasi penting dalam koordinasi antar tenaga medis, faktor lain seperti kepatuhan terhadap SOP, keterampilan klinis, dan

ketersediaan fasilitas kesehatan memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap keselamatan pasien. Sebagian besar perawat di RSUD I.A. Moeis telah menerapkan komunikasi yang cukup baik, namun insiden keselamatan pasien lebih sering disebabkan oleh keterbatasan tenaga medis, minimnya fasilitas pendukung, atau tingginya beban kerja. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun komunikasi dapat membantu mengurangi kesalahan, perannya tidak selalu menjadi faktor utama dalam menjaga keselamatan pasien. Bahkan, dalam beberapa situasi, komunikasi yang kurang optimal tidak selalu meningkatkan risiko jika sistem pengawasan dan SOP tetap diterapkan dengan baik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas komunikasi saja tidak cukup untuk memastikan keselamatan pasien secara menyeluruh. Diperlukan strategi yang lebih komprehensif, seperti penguatan kebijakan keselamatan pasien, peningkatan kompetensi tenaga medis, serta pemanfaatan teknologi dalam pencatatan dan koordinasi perawatan. Meskipun hubungan antara komunikasi dan keselamatan pasien tergolong lemah, penerapan komunikasi yang efektif tetap diperlukan dalam beberapa aspek layanan, seperti serah terima pasien dan koordinasi tindakan medis. Dengan pengelolaan yang baik, RSUD I.A. Moeis dapat menciptakan sistem pelayanan yang lebih efisien, profesional, dan aman bagi pasien.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas komunikasi tidak selalu memberikan dampak yang signifikan terhadap keselamatan pasien dalam praktik keperawatan. Sejumlah penelitian sebelumnya mendukung kesimpulan ini, seperti yang disampaikan oleh Listiyani N. (2024), yang menemukan bahwa penerapan metode komunikasi SBAR (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*) oleh perawat tidak secara langsung mempengaruhi insiden keselamatan pasien. Hal serupa juga dikemukakan oleh Kulińska et al. (2022), yang menyatakan bahwa meskipun komunikasi berperan dalam menciptakan rasa aman bagi pasien, tidak semua bentuk komunikasi berdampak langsung pada keselamatan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Zahro et al. (2022) juga menunjukkan bahwa interaksi antara dokter dan perawat tidak memiliki kontribusi signifikan terhadap efektivitas kerja sama tim medis dalam menjaga keselamatan pasien.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa keselamatan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor lain selain komunikasi. Ekaningtyas & Salim (2023) mengungkapkan bahwa komunikasi terbuka saja tidak cukup dalam meningkatkan pelaporan insiden keselamatan pasien. Faktor lain seperti dukungan dari pimpinan, pemberian umpan balik terhadap kesalahan, serta pendekatan yang tidak bersifat menghukum memiliki peran lebih

penting. Dengan demikian, membangun budaya keselamatan dalam pelayanan kesehatan tidak hanya bergantung pada komunikasi yang efektif tetapi juga memerlukan keterlibatan manajemen dan sistem yang mendukung transparansi dalam pelaporan insiden.

Selain aspek manajerial, faktor organisasi juga berperan dalam keselamatan pasien. Kurniadi et al. (2023) menyoroti bahwa pengetahuan perawat, kebijakan organisasi, dan manajemen rumah sakit lebih berkontribusi dalam implementasi keselamatan pasien dibandingkan komunikasi. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pelatihan tenaga medis serta regulasi yang jelas memiliki dampak yang lebih besar terhadap keselamatan pasien daripada sekadar keterampilan komunikasi perawat.

Hasil serupa juga diungkapkan oleh Karlien et al. (2022), yang menyatakan bahwa kepemimpinan yang kuat, tingkat pengetahuan yang memadai, sikap positif, serta motivasi tenaga kesehatan lebih berperan dalam membangun budaya keselamatan pasien dibandingkan dengan kualitas komunikasi saja. Hal ini menunjukkan bahwa keselamatan pasien tidak hanya bergantung pada interaksi verbal, tetapi juga pada sistem pendukung yang memungkinkan tenaga kesehatan bekerja secara optimal.

Dilihat dari sisi beban kerja dan kepatuhan terhadap regulasi, Maulita et al. (2020) menemukan bahwa meskipun komunikasi yang efektif antara perawat dan pasien dapat membantu mengurangi risiko insiden, faktor lain seperti tingginya beban kerja dan kepatuhan terhadap protokol keselamatan memiliki pengaruh yang lebih besar. Dalam praktik keperawatan, tantangan utama bukan hanya komunikasi, tetapi juga kondisi kerja yang dapat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan.

Lebih lanjut, Wiryansyah & Ekami (2024) menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan, sikap, dan masa kerja perawat memiliki korelasi yang lebih kuat dengan implementasi keselamatan pasien dibandingkan dengan komunikasi semata. Hal ini menguatkan temuan sebelumnya bahwa pengalaman dan pemahaman perawat terhadap standar keselamatan lebih berdampak terhadap penerapan keselamatan pasien dibandingkan dengan pola komunikasi yang digunakan.

Juli et al. (2024) juga mengungkapkan bahwa motivasi perawat memiliki pengaruh lebih besar dibandingkan dengan tingkat pengetahuan dalam hal pelaporan insiden keselamatan pasien. Ini menunjukkan bahwa selain aspek teknis dan prosedural, faktor psikologis dan motivasi kerja tenaga kesehatan juga berdampak signifikan terhadap penerapan keselamatan pasien.

Penelitian lain oleh Mayenti et al. (2022) menegaskan bahwa pengetahuan, sikap, pendidikan, serta ketersediaan sarana dan prasarana sangat berkaitan dengan keberhasilan

penerapan sasaran keselamatan pasien. Hal ini semakin memperkuat kesimpulan bahwa aspek komunikasi bukan satu-satunya faktor penentu dalam menjaga keselamatan pasien, melainkan terdapat aspek lain yang lebih krusial dalam implementasi kebijakan keselamatan di rumah sakit.

Keseluruhan hasil penelitian ini semakin memperjelas bahwa kualitas komunikasi bukanlah satu-satunya faktor yang menentukan keselamatan pasien. Hernawati et al. (2021) menemukan bahwa penerapan budaya keselamatan pasien oleh perawat tidak secara signifikan dipengaruhi oleh komunikasi terbuka, yang berarti terdapat faktor lain yang lebih berperan dalam memastikan keselamatan pasien. Christiana (2022) menemukan bahwa kelelahan akibat shift kerja malam memiliki dampak yang lebih besar terhadap keselamatan pasien dibandingkan dengan kualitas komunikasi perawat. Sementara itu, Dewi et al. (2021) juga menyatakan bahwa implementasi komunikasi SBAR tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan keselamatan pasien, yang kemungkinan disebabkan oleh perbedaan dalam cara penerapannya di berbagai rumah sakit.

## SIMPULAN

Penelitian di RSUD I.A. Moeis Samarinda menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kualitas komunikasi berada pada tingkat sedang (100%), sementara keselamatan pasien juga dikategorikan sedang oleh 86% responden. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa kualitas komunikasi perawat tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keselamatan pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai korelasi yang sangat lemah (0.001) dan p-value sebesar 0.989, yang menunjukkan tidak adanya hubungan yang bermakna antara kedua variabel tersebut. penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas komunikasi perawat tidak secara signifikan memengaruhi keselamatan pasien, sehingga faktor lain seperti kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP), keterampilan klinis, beban kerja, serta ketersediaan fasilitas kesehatan kemungkinan memiliki peran yang lebih dominan dalam menjaga keselamatan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anika Kartika, Krisna Yetti, Tuti Afriani, D. F. W. (2024). Journal of Telenursing (JOTING), Journal of Volume 6, Nomor e-ISSN: 2684-8988 p-ISSN: 2684-8996), 1–9. <https://doi.org/10.31539/joting.v6i2.12446>
- Ayu My Lestari Saragih, Asha Grace Sicilia, Ekberth Mandakayu My Lestari Saragih Asha Grace Sicilia, E. M. (2024). Supervisi Kepala Ruangan dalam

- Penerapan Komunikasi SBAR ( Situation, Background, Assesment, Recomendation ) saat Handover : Literatur Review. 29–34.
- Christiana, M. (2022). Pengaruh Kualitas Tidur Perawat Shift Malam terhadap kinerja perawat dalam Asuhan Keperawatan. Journal of Management Nursing, 1(02), 46–51. <https://doi.org/10.53801/jmn.v1i02.19>
- Dalimunthe, C. R., Girsang, E., & Ramadhani, S. L. (2024). Analisis Budaya Keselamatan Pasien Terhadap Kepatuhan Penerapan Spo Di Ruang Rawat Inap. Journal of Telenursing, 6(2), 2147–2155.
- Dewi, V. C., Sriningsih, N., Mei, L., & Keperawatan, J. (2021). Di Rsu Kabupaten Tangerang. Berkala Ilmiah Mahasiswa Ilmu Keperawatan Indonesia, 9(1), 39–45.
- Ekaningtyas, A., & Salim, N. A. (2023). Faktor Yang Berhubungan Dengan Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien Oleh Perawat Di Rsud Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta. Jurnal Surya Muda, 5(1), 90–103. <https://doi.org/10.38102/jsm.v5i1.187>
- Elvi zuhriyatul wachidah, Cesario Tesa Priantoro, & Sena Wahyu Purwanza. (2022). Metode Komunikasi dengan Pendekatan SBAR Terhadap Keselamatan Pasien: Studi Literatur. Nursing Information Journal, 1(2), 67–73. <https://doi.org/10.54832/nij.v1i2.191>
- Fransiska Hagang Lingai & Herni Johan. (2024). Analisis Tidak Tercapainya Standar Pelayanan Minimal ( SPM ) Pelayanan Penyakit Hipertensi Diuptd Puskesmas Air Putih. 6(1), 337–341.
- Gustaman, R. A., & Muntaha, S. F. (n.d.). Implementation of Effective Communication in Improving Patient Safety Standards at Jasa Kartini Tasikmalaya Hospital. 807–818.
- Hasanah, S. W. (2024). Strategi implementasi keselamatan pasien untuk meningkatkan kualitas pelayanan di rsud abdoel wahab sjahranie. 3(1), 12–43.
- Hernawati, H., Zulfendri, Z., & Saidah Nasution, S. (2021). Pengaruh Sikap terhadap Kepatuhan Perawat pada Penerapan Budaya Keselamatan Pasien di RS Mitra Sejati. Jurnal Health Sains, 2(5), 604–620. <https://doi.org/10.46799/jhs.v2i5.160>
- Husni, A dan Randi, M. (2024). Jurnal Ino vasi Global. Jurnal Inovasi Global, 2(3), 543–551.
- Indrayadi, I., Oktavia, N. A., & Agustini, M. (2022). Perawat dan Keselamatan Pasien: Studi Tinjauan Literatur. Jurnal Kepemimpinan Dan Manajemen Keperawatan, 5(1), 62–75. <https://doi.org/10.32584/jkmk.v5i1.1465>

- Irwanti, F., Guspianto, G., Wardiah, R., & Solida, A. (2022). Hubungan Komunikasi Efektif dengan Pelaksanaan Budaya Keselamatan Pasien di Rsud Raden Mattaher Provinsi Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 6(1), 32–41. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v6i1.15551>
- Jayasuriya, N., Munasinghe, B. M., Subramaniam, N., & Lokuliyana, S. P. (2025). Enhancing Surgical Safety : Evaluating Compliance With the WHO Checklist in a Peripheral Hospital in Sri Lanka Data sample overview. 17(2). <https://doi.org/10.7759/cureus.79615>
- Juli, V. N., Amalia, M., Studi, P., Administrasi, S., Sakit, R., & Kesehatan, F. T. (2024). Faktor Penyebab Rendahnya Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien Menurut WHO (World Health Organization ), rumah sakit adalah bagian integral dari. 1(3), 174–186.
- Karlien, B., Nababan, D., Ester, M., Sitorus, J., Tarigan, F. L., & Brahmana, N. B. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Putri Hijau Medan. PREPOTIF Jurnal Kesehatan Masyarakat, 6(3), 2168–2179.
- Kulińska, J., Rypicz, Ł., & Zatońska, K. (2022). The Impact of Effective Communication on Perceptions of Patient Safety—A Prospective Study in Selected Polish Hospitals. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(15). <https://doi.org/10.3390/ijerph19159174>
- Kurniadi, Z., M. Noer, R., & Suangga, F. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keselamatan Pasien Oleh Perawat Di Rumah Sakit X Di Tanjungpinang. *Warta Dharmawangsa*, 17(4), 1473–1481. <https://doi.org/10.46576/wdw.v17i4.3802>
- Kurnianto, A. (2023). Analisis Implementasi Tujuh Langkah Menuju Keselamatan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan*, 12(1), 188–196. <https://doi.org/10.46815/jk.v12i1.110>
- Manalu, T., Anisah, S., Pertiwi, I., & Murtiani, F. (2023). Pengetahuan Perawat dalam Pelaksanaan Komunikasi SBAR pada Saat Handover. *Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan Dan Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 18(02), 121–129.
- Mauliddiyah, N. L. (2021). Hubungan Komunikasi dengan Keselamatan Pasien pada Perawat di IGD Rumah Sakit: Literature Review. 6.
- Maulita, T., Hilda, H., & Widiastuti, H. P. (2020). Pengaruh Komunikasi Perawat Dengan Pasien Terhadap Risiko Insiden Keselamatan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III. *Husada Mahakam: Jurnal Kesehatan*, 10(1), 45. <https://doi.org/10.35963/hmjk.v10i1.210>
- Mayenti, F., Meri, D., Cahyadi, P., & Amin, S. (2022). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Penerapan Sasaran Keselamatan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rsud Teluk Kuantan. *Al-Asalmiya Nursing: Jurnal Ilmu Keperawatan (Journal of Nursing Sciences)*, 10(2), 111–122. <https://doi.org/10.35328/keperawatan.v10i2.2092>
- Listiyani, N. (2023). hubungan komunikasi sbar perawat dengan kejadian insiden keselamatan pasien (ikp) di rs charlie hospital kendal (Doctoral dissertation, Universitas Widya Husada Semarang).
- Olimpia de Jesus Araujo, Mira Triharini, I. K. (2022). efektivitas komunikasi perawat terhadap serah terima pasien. 9, 356–363.
- Pradana, T. L. C., & Setyawan, F. (2024). Komunikasi Efektif Antara Perawat Dan Pasien Untuk Pencegahan Malpraktik. *Jurnal Hukum Kesehatan Indonesia*, 4(1), 9–16. <https://doi.org/10.53337/jhki.v4i1.105>
- Prasetyo, Y. D. (2024). Pengaruh Kompetensi Keselamatan Pasien Terhadap Aktivitas Keselamatan Pasien Dan Penilaian Kinerja Perawat. *Journal of Telenursing*, 15(1), 37–48.
- Putra Jaya Kusuma. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Kepala Ruangandan Implementasi Budaya Keselamatan Pasien Terhadapinsiden Keselamatan Pasien : Analisis Pada Perawatdi Rsud Panglima Sebaya Tanah Grogot Kabupaten Paser Kalimantan Timur [Universitas Hasanuddin Makassar]. [Https://Doi.Org/K012171186\\_Tesis\\_05-01-2022%25201-2](Https://Doi.Org/K012171186_Tesis_05-01-2022%25201-2)
- Rahman, F. F., Noorbaya, S., Haris, F., & Johan, H. (2020). Health Communication Model Based on Character Education to Improve University Student Achievement in Midwifery. *ACM International Conference Proceeding Series*, March, 226–230. <https://doi.org/10.1145/3395245.3396429>
- Raynaldi, M., Amal, A. A., & Hiday ah, N. (2024). Hubungan Perilaku Caring Dan Implementasi. 5(2), 99–101.
- Rosdiana, Sri Evi Newyears, D. Y. (2022). Media Kesehatan Masyarakat Indonesia. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 21(2), 107–112. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/mkmi>
- Roza, M. (2024). Dampak Positif Interprofessional Education ( IPE ) Dalam Mengembangkan Kolaborasi Antar Perawat : Literatur Review. December, 0–6.

- Sandblom, G., Kjellman, M., & Enochsson, L. (2024). Editorial: Visceral surgery and education. *Frontiers in Surgery*, 11(January), 9–10. <https://doi.org/10.3389/fsurg.2024.154859> 8
- Shadab, W., Afzal, S., Sultana, S., Arif, N., Nadim, M., Khan, A., & Tabassum, H. (2025). Perception of Patients Safety in Health Care Professional also of a Teaching Hospital. *75*, 82–86.
- Simsekler, M. C. E., Qazi, A., & Ozonoff, A. (2025). Exploring the role of safety culture dimensions in patient safety using a Bayesian Belief Network model. *Safety Science*, 186(October 2024). <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2025.106817>
- Sri Lanti Amilia, I. D. (2024). No Title. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(ISSN : 2774-5848 ISSN : 2777-0524), 1–12.
- Tunny, H., & Tauran, I. (2023). Sosialisasi Edukasi Sasaran Keselamatan Pasien (Patient Safety) Pada Perawat di Rumkit Tk. II Dr.Prof. J. A. Latumeten. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 3(2), 159–163. <https://doi.org/10.52436/1.jpmi.908>
- Vinny Vionita Bawuno, Erika, K. A., & Yuliana Syam. (2023). Dampak Penggunaan Dokumentasi Keperawatan Elektronik terhadap Keselamatan Pasien: A Literature Review. *Jurnal Keperawatan*, 15(2), 661–670. <https://doi.org/10.32583/keperawatan.v15i2.825>
- Wiryansyah, O. A., & Ekami, R. (2024). Patient Safety Di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas Air Sugihan Jalur 27. 5 N(September), 8700–8711.
- Yulinar, V. S., & Dhamanti, I. (2024). Pengaruh dan Penerapan Akreditasi Terhadap Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(2), 2965–2976.
- Zahro, A. L. A., Widiyanto, A., & Isnani, N. (2022). Pengaruh komunikasi antara dokter dan perawat terhadap efektivitas tim medis dalam menjaga keselamatan pasien. *Journal of LanguageandHealth*,3(2),71–78. <https://jurnal.globalhealthsciencegroup.com/index.php/JLH/article/download/3556/1171>