



## **EFEKTIVITAS KOMUNIKASI TERHADAP KEPATUHAN PERAWAT DALAM MENJALANKAN PROTOKOL KESELAMATAN PASIEN**

**Winda\*, Ahdun Trigono, Enrico Adhitya Rinaldi**

Program Studi Magister, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Respati Indonesia, Jl. Bambu Apus I No.33, Bambu Apus, Cipayung, Jakarta Timur, Jakarta 13890, Indonesia

\*[awinda\\_nizarwan@yahoo.com](mailto:awinda_nizarwan@yahoo.com)

### **ABSTRAK**

Keselamatan pasien merupakan prioritas utama, namun insiden akibat ketidakpatuhan perawat terhadap protokol masih terjadi, salah satunya karena komunikasi internal yang kurang efektif. Penelitian ini menganalisis pengaruh efektivitas komunikasi terhadap kepatuhan perawat di RS Permata Depok (Mei–Juli 2025) dengan desain kuantitatif analitik cross-sectional pada 107 responden dari 147 perawat yang dipilih secara proportional stratified random sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur yang valid dan reliabel, serta wawancara mendalam pada informan kunci. Analisis menggunakan regresi linier sederhana, berganda, dan tematik. Hasil menunjukkan efektivitas komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan ( $R^2 = 0,407$ ;  $p = 0,000$ ;  $B = 0,756$ ) dengan kontribusi 40,7%. Secara simultan, kelima aspek komunikasi signifikan ( $F = 15,908$ ;  $p = 0,000$ ), namun secara parsial hanya kejelasan pesan ( $p = 0,000$ ) dan frekuensi komunikasi ( $p = 0,040$ ) yang berpengaruh. Wawancara menegaskan briefing rutin terstruktur meningkatkan kepatuhan, meski masih ada hambatan struktural dan organisasional. Disimpulkan bahwa komunikasi yang jelas dan sering meningkatkan kepatuhan.

Kata kunci: efektivitas komunikasi; kepatuhan perawat; protokol keselamatan pasien

### **EFFECTIVENESS OF COMMUNICATION ON NURSES' COMPLIANCE IN IMPLEMENTING PATIENT SAFETY PROTOCOLS**

### **ABSTRACT**

*Patient safety is a top priority in healthcare; however, incidents caused by nurses' non-compliance with protocols still occur, partly due to ineffective internal communication. This study analyzes the effect of communication effectiveness on nurses' compliance with patient safety protocols at Permata Depok Hospital (May–July 2025) using a quantitative analytic cross-sectional design. A total of 107 respondents were selected from 147 nurses through proportional stratified random sampling. Data were collected using a validated and reliable structured questionnaire, complemented by in-depth interviews with key informants. Analyses included simple and multiple linear regression, as well as thematic analysis for qualitative data. Results showed that communication effectiveness had a significant effect on compliance ( $R^2 = 0.407$ ;  $p = 0.000$ ;  $B = 0.756$ ), contributing 40.7% to compliance variance. Simultaneously, all five communication aspects were significant ( $F = 15.908$ ;  $p = 0.000$ ), while partial analysis indicated that only message clarity ( $p = 0.000$ ) and communication frequency ( $p = 0.040$ ) were significant predictors. Interviews confirmed that structured routine briefings enhanced compliance, although structural and organizational barriers in the communication system persisted. In conclusion, clear and frequent communication improves nurses' compliance with patient safety protocols.*

**Keywords:** communication effectiveness; nurse compliance; patient safety protocols

### **PENDAHULUAN**

Keselamatan pasien merupakan prioritas global yang diatur dalam Permenkes No. 11 Tahun 2017 sebagai sistem terpadu mencakup pelatihan, pelaporan insiden, dan komunikasi efektif (Kemenkes RI, 2017). Sekitar 10% pasien mengalami cedera saat dirawat, padahal sebagian besar insiden dapat dicegah melalui penerapan protokol yang baik (Dhamanti, 2024). Namun, insiden seperti salah identifikasi pasien, kesalahan obat, dan infeksi nosokomial masih terjadi, sebagian besar akibat ketidakpatuhan

perawat terhadap protokol. Komunikasi yang efektif antara pimpinan, perawat, dan tim medis menjadi kunci pencegahan insiden, sedangkan komunikasi yang buruk sering menjadi penyebab utama. Komunikasi yang buruk menjadi penyebab dominan insiden keselamatan pasien, termasuk kesalahan obat dan pelaporan yang tidak optimal (Effendy OU, 2009; Suherman D, et al., 2023; Marfiyah S, Purwadhi, Rubini RA, 2024). Model SBAR terbukti meningkatkan komunikasi antarprofesi, namun implementasinya terkendala beban kerja dan kurangnya pelatihan berkelanjutan (Asmaningrum, 2023; Fitria, 2025).

Di RS Permata Depok, yang telah menjalankan program keselamatan pasien sejak 2013, masih ditemukan insiden terkait identifikasi pasien, penggunaan APD, dan pelaporan insiden. Kondisi ini mengindikasikan adanya kelemahan komunikasi internal yang berdampak pada kepatuhan perawat. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh efektivitas komunikasi terhadap kepatuhan perawat dalam menjalankan protokol keselamatan pasien, guna menjadi dasar strategi komunikasi yang lebih optimal dan memperkuat budaya keselamatan pasien (Endriani C., Kodyat A. G., Trigono A., 2024; Greenberg J, Baron R. A., 2008; Daft R. L., 2018). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh efektivitas komunikasi terhadap kepatuhan perawat dalam menjalankan protokol keselamatan pasien di Rumah Sakit Permata Depok, dengan fokus khusus pada gambaran efektivitas komunikasi perawat serta analisis hubungan antara efektivitas komunikasi dengan kepatuhan tersebut.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional untuk menganalisis pengaruh efektivitas komunikasi terhadap kepatuhan perawat dalam menjalankan protokol keselamatan pasien di RS Permata Depok pada Mei–Juli 2025. Sampel penelitian sebanyak 107 perawat ditentukan dengan proportional stratified random sampling dari total populasi 147 perawat aktif. Data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup berbasis skala Likert. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang terdiri dari 15 item untuk efektivitas komunikasi dan 15 item untuk kepatuhan perawat dalam menjalankan protokol keselamatan pasien. Uji validitas dan reliabilitas instrumen telah dilakukan, menunjukkan semua item valid dan reliabel (Cronbach's Alpha  $> 0,7$ ). Hasil diperkuat dengan wawancara mendalam pada informan kunci menggunakan triangulasi sumber. Analisis data dilakukan dengan regresi linear sederhana dan berganda untuk menilai pengaruh masing-masing dimensi komunikasi terhadap kepatuhan perawat dalam menjalankan protokol keselamatan pasien.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel 1 didapatkan mayoritas responden adalah perempuan (81,3%), berusia 26–40 tahun (71%), berpendidikan profesi Ners (57,9%), dan bekerja sebagai perawat pelaksana (78,5%) dengan masa kerja 2–6 tahun (44,9%). Karakteristik ini mencerminkan kelompok perawat yang berada pada usia produktif dan telah cukup lama terpapar standar operasional rumah sakit. Sebagian besar bertugas di unit rawat inap dan UGD yang memiliki risiko klinis tinggi serta intensitas komunikasi besar.

Instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel, dengan seluruh item variabel efektivitas komunikasi ( $\alpha = 0,869$ ) dan kepatuhan perawat ( $\alpha = 0,943$ ) memiliki korelasi signifikan. Tabel 2 memperlihatkan analisis deskriptif menunjukkan bahwa dimensi efektivitas komunikasi dengan skor tertinggi adalah kejelasan pesan ( $mean = 3,31$ ), sementara dimensi dengan skor terendah adalah frekuensi komunikasi ( $mean = 3,22$ ). Untuk kepatuhan perawat, aspek dengan skor tertinggi adalah identifikasi pasien ( $mean = 3,60$ ) dan yang terendah adalah pelaporan insiden keselamatan pasien ( $mean = 3,27$ ) (Saefulloh A., Pranatha A., Mulyani R., 2020).

Tabel 1.

| Karakteristik responden |               |                |
|-------------------------|---------------|----------------|
| Karakteristik           | Frekuensi (n) | Percentase (%) |
| Umur                    |               |                |
| 20 – 25 Tahun           | 26            | 24,3           |
| 26 – 40 Tahun           | 76            | 71             |
| > 40 Tahun              | 5             | 4,7            |
| Jenis Kelamin           |               |                |
| Perempuan               | 87            | 81,3           |
| Laki-laki               | 20            | 18,7           |
| Pendidikan              |               |                |
| D3                      | 34            | 31,8           |
| D4                      | 4             | 3,7            |
| Ners                    | 62            | 57,9           |
| S1                      | 7             | 6,5            |
| Jabatan                 |               |                |
| Kepala Ruangan          | 2             | 1,9            |
| Kepala Tim              | 3             | 2,8            |
| Perawat Pelaksana       | 84            | 78,5           |
| Penanggung Jawab Shift  | 18            | 16,8           |
| Lama Bekerja            |               |                |
| 6 bulan – 1 tahun       | 34            | 31,8           |
| 2 – 6 tahun             | 48            | 44,9           |
| 7 – 11 tahun            | 25            | 23,4           |
| Unit Kerja              |               |                |
| HD                      | 6             | 5,6            |
| Intensif Anak           | 9             | 8,4            |
| Intensif Dewasa         | 7             | 6,5            |
| OK                      | 13            | 12,1           |
| Poli                    | 22            | 20,6           |
| Ranap 3A                | 14            | 13,1           |
| Ranap 4A                | 7             | 6,5            |
| Ranap B                 | 15            | 14             |
| UGD                     | 14            | 13,1           |

Tabel 2.

## Rata-rata Dimensi Efektivitas Komunikasi dan Kepatuhan Perawat

| Variabel / Dimensi                  | Mean |
|-------------------------------------|------|
| Kejelasan pesan                     | 3,31 |
| Saluran komunikasi                  | 3,24 |
| Umpulan balik                       | 3,28 |
| Frekuensi komunikasi                | 3,22 |
| Komunikasi antarprofesi             | 3,23 |
| Identifikasi pasien                 | 3,60 |
| Pelaksanaan SOP keselamatan         | 3,37 |
| Penggunaan APP & pencegahan infeksi | 3,52 |
| Pelaporan insiden keselamatan       | 3,27 |
| Pencegahan kesalahan medik          | 3,56 |

Hasil uji regresi linier sederhana di tabel 3 menunjukkan adanya hubungan positif yang kuat antara efektivitas komunikasi dan kepatuhan perawat ( $R = 0,638$ ;  $R^2 = 0,407$ ;  $p < 0,001$ ). Regresi berganda di tabel 4 memperlihatkan bahwa secara simultan, kelima dimensi komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan ( $p < 0,001$ ). Namun secara parsial, hanya kejelasan pesan ( $B = 1,139$ ;  $p < 0,001$ ) dan frekuensi komunikasi ( $B = 1,335$ ;  $p = 0,040$ ) yang berpengaruh signifikan (Mundakir, 2016). Tiga aspek lainnya—saluran komunikasi, umpan balik, dan komunikasi antarprofesi—tidak signifikan, meskipun tetap berkontribusi dalam model secara keseluruhan.

Tabel 3.  
Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

| Model | R     | R <sup>2</sup> | Adjusted R <sup>2</sup> | B (Koefisien) | t     | Sig.  |
|-------|-------|----------------|-------------------------|---------------|-------|-------|
| 1     | 0,638 | 0,407          | 0,402                   | 0,756         | 8,496 | 0,000 |

Tabel 4.  
Hasil Regresi Linier Berganda

| Variabel                | B      | Sig.  |
|-------------------------|--------|-------|
| Kejelasan pesan         | 1,139  | 0,000 |
| Saluran komunikasi      | -0,114 | 0,782 |
| Umpam balik             | 0,927  | 0,246 |
| Frekuensi komunikasi    | 1,335  | 0,040 |
| Komunikasi antarprofesi | 0,749  | 0,269 |

Analisis perbandingan antar unit kerja di tabel 5 menunjukkan adanya perbedaan kepatuhan yang signifikan ( $p = 0,009$ ), di mana unit intensif anak dan intensif dewasa memiliki kepatuhan tertinggi, sedangkan unit hemodialisa dan poliklinik relatif lebih rendah. Temuan ini diperkuat oleh wawancara mendalam yang menegaskan pentingnya briefing rutin, komunikasi tatap muka, serta pengulangan informasi dalam meningkatkan kepatuhan. Hambatan struktural seperti dokumentasi yang belum konsisten, beban kerja tinggi, dan budaya hierarkis menjadi faktor yang membatasi efektivitas komunikasi (Wijayanti, 2024).

Tabel 5.  
Perbandingan Kepatuhan Perawat berdasarkan Unit Kerja

| Unit Kerja      | N   | Mean  | Std. Dev |
|-----------------|-----|-------|----------|
| UGD             | 14  | 52,93 | 5,73     |
| Intensif Dewasa | 7   | 54,71 | 6,78     |
| Intensif Anak   | 9   | 55,78 | 4,24     |
| Ranap 3A        | 14  | 51,50 | 5,20     |
| Ranap B         | 15  | 53,53 | 5,97     |
| Poliklinik      | 22  | 48,59 | 3,90     |
| OK              | 13  | 51,46 | 5,67     |
| Hemodialisa     | 6   | 47,33 | 6,28     |
| Ranap 4A        | 7   | 51,86 | 5,05     |
| Total           | 107 | 51,73 | 5,63     |

Uji ANOVA:  $F = 2,730$ ;  $p = 0,009 \rightarrow$  terdapat perbedaan signifikan antar unit.

Hasil analisis kualitatif di tabel 6 melalui wawancara mendalam memperkuat temuan kuantitatif bahwa kejelasan pesan dan frekuensi komunikasi merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepatuhan perawat terhadap protokol keselamatan pasien, terutama melalui briefing rutin, penggunaan SBAR, dan pengulangan informasi penting. Sebaliknya, saluran komunikasi, umpan balik, dan komunikasi antarprofesi tidak berpengaruh signifikan karena masih terhambat oleh budaya hierarkis, keterlambatan respons, kurangnya dokumentasi konsisten, serta rasa enggan perawat menyampaikan *feedback* secara

terbuka. Dengan demikian, terdapat konvergensi pada aspek pesan yang jelas dan komunikasi yang sering dilakukan, sementara aspek lainnya menunjukkan divergensi akibat kendala struktural dan budaya organisasi yang perlu diperbaiki.

**Tabel 6.**  
**Ringkasan Analisis Kualitatif (Triangulasi Temuan)**

| Aspek Komunikasi             | Kuantitatif                      | Kualitatif (Wawancara)                                      | Interpretasi    |
|------------------------------|----------------------------------|---|-----------------|
| Kejelasan pesan (X1)         | Signifikan<br>( $p < 0,001$ )    | Briefing & SBAR memperjelas instruksi                       | Konvergen       |
| Saluran komunikasi (X2)      | Tidak signifikan ( $p = 0,782$ ) | WA/ERM ada, tapi respons lambat & dokumentasi kurang        | Tidak Konvergen |
| Umpulan balik (X3)           | Tidak signifikan ( $p = 0,246$ ) | Feedback pimpinan belum rutin, staf enggan bicara           | Tidak Konvergen |
| Frekuensi komunikasi (X4)    | Signifikan<br>( $p = 0,040$ )    | Briefing rutin & operan shift perkuat kepatuhan             | Konvergen       |
| Komunikasi antarprofesi (X5) | Tidak signifikan ( $p = 0,269$ ) | Kolaborasi ada, tapi terbatas karena hierarki & beban kerja | Tidak Konvergen |

Penelitian ini menganalisis hubungan antara efektivitas komunikasi dengan kepatuhan perawat dalam menjalankan protokol keselamatan pasien di RS Permata Depok. Karakteristik responden mayoritas adalah perempuan (81,3%), berusia 26–40 tahun (71%), bekerja sebagai perawat pelaksana (78,5%), memiliki masa kerja 2–6 tahun, dan sebagian besar berpendidikan profesi Ners. Profil ini menggambarkan sumber daya manusia yang adaptif terhadap kebijakan dan berperan penting dalam implementasi keselamatan pasien.

Analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan perawat dengan kontribusi 40,7%, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain seperti kepemimpinan, budaya organisasi, dan ketersediaan sumber daya. Dari lima dimensi komunikasi yang diuji, kejelasan pesan dan frekuensi komunikasi terbukti signifikan, sementara saluran komunikasi, umpan balik, dan komunikasi antarprofesi tidak berpengaruh nyata. Temuan ini konsisten dengan teori Robbins & Judge (2017) yang menekankan kejelasan dan pengulangan pesan sebagai kunci pengendalian perilaku organisasi [Asmaningrum, 2023; Robbins SP, Judge TA, 2017]. Kejelasan pesan terbukti menjadi dimensi paling dominan, memperkuat implementasi prosedur melalui briefing, format SBAR, dan instruksi yang terstruktur. Frekuensi komunikasi berperan dalam membentuk pembiasaan perilaku patuh melalui interaksi rutin seperti briefing pagi, laporan shift, dan supervisi lapangan. Kepatuhan perawat terhadap protokol keselamatan pasien secara umum tinggi, khususnya pada aspek identifikasi pasien dan pencegahan kesalahan medik, namun relatif rendah pada pelaporan insiden akibat kendala budaya komunikasi terbuka dan sistem pelaporan yang dinilai belum sepenuhnya non-punitif. Kepatuhan perawat paling tinggi ditemukan pada aspek identifikasi pasien dan pencegahan kesalahan medik, namun relatif rendah pada pelaporan insiden. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun perawat memahami prosedur dasar keselamatan, budaya pelaporan non-punitif belum terbentuk optimal. Hambatan psikologis, hierarki profesi, dan sistem pelaporan yang kurang responsif menjadi faktor penghambat sebagaimana ditegaskan dalam wawancara kualitatif.

Triangulasi data memperkuat bahwa kejelasan dan frekuensi komunikasi merupakan pilar utama kepatuhan. Hambatan pada aspek saluran komunikasi, umpan balik, dan komunikasi antarprofesi lebih disebabkan oleh faktor kontekstual, seperti keterlambatan respons media digital, ketakutan disalahkan, dan kendala hierarki profesi. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan media saja tidak cukup tanpa kualitas interaksi, keamanan psikologis, dan pelatihan kolaboratif. Implikasi praktis dari temuan ini meliputi: 1. Penguatan pelatihan SBAR dan penggunaan EMR berbasis simulasi. 2. Penyusunan SOP komunikasi yang mengintegrasikan antar-shift dan lintas profesi. 3. Audit dan feedback berkala untuk

dokumentasi komunikasi. 4. Pengembangan budaya pelaporan insiden yang aman (non-punitif). 5. Simplifikasi dan digitalisasi form pelaporan berbasis EMR. 6. Supervisi lapangan dan distribusi beban kerja yang merata. 7. Edukasi berkala mengenai keselamatan pasien sesuai rekomendasi WHO. Secara keseluruhan, studi ini menegaskan bahwa komunikasi yang jelas dan frekuensi adalah fondasi kepatuhan perawat terhadap protokol keselamatan pasien, sementara dimensi komunikasi lainnya memerlukan intervensi struktural dan kultural agar berdampak signifikan. Oleh karena itu, strategi peningkatan komunikasi di RS Permata Depok perlu difokuskan pada penguatan briefing rutin, optimalisasi SBAR, perbaikan sistem pelaporan berbasis EMR, serta pembangunan budaya komunikasi terbuka yang non-punitif. Temuan ini selaras dengan standar WHO dan KARS yang menekankan komunikasi efektif sebagai inti dari keselamatan pasien (WHO, 2022; KARS, 2022).

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa efektivitas komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan perawat di RS Permata Depok, dengan kejelasan informasi dan frekuensi komunikasi sebagai faktor utama. Saluran komunikasi, umpan balik, dan komunikasi antarprofesi tidak signifikan secara statistik, karena kendala struktural dan budaya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asmaningrum. (2023). Manajemen Keperawatan. Malang: PT. Literasi Nusantara.
- Daft, R. L. (2018). Organization theory and design (13th ed.). Boston: Cengage Learning.
- Dhamanti. (2024). Report: Insiden keselamatan pasien di Indonesia tahun 2021. Surabaya.
- Effendy, O. U. (2009). Ilmu komunikasi: Teori dan praktik. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Endriani, C., Kodyat, A. G., & Trigono, A. (2024). Pengaruh komunikasi interpersonal, motivasi dan sikap terhadap pelaksanaan patient safety di rawat inap Rumah Sakit Tingkat IV 02.07.04 Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 8(2), 233–241. Available from <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSI>
- Fitria. (2025). Hubungan komunikasi efektif SBAR dengan penerapan sasaran keselamatan pasien di ruang rawat inap RSUD Majene [Skripsi]. Majene: Universitas Sulawesi Barat. Available from <https://repository.unsulbar.ac.id/id/eprint/1742/>
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (2008). Behavior in organizations (9th ed.). Upper Saddle River: Pearson Prentice Hall. Available from <https://archive.org/details/behaviorinorgani0009gree>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2017). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang keselamatan pasien rumah sakit. Jakarta: Kemenkes RI.
- Komisi Akreditasi Rumah Sakit. (2022). Standar Akreditasi Rumah Sakit Nasional. KARS.
- Marfiyah, S., Purwadhi, & Rubini, R. A. (2024). Pengaruh kepatuhan tenaga kesehatan dalam melakukan standard precautions dan komunikasi efektif SBAR terhadap budaya keselamatan pasien IGD RSUD Aek Kanopan Sumatera Utara. *Jurnal Cendekia Ilmiah*, 4(1), 597–616.
- Mundakir. (2016). Komunikasi pelayanan kesehatan. Yogyakarta: Indomedia Pustaka.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). Organizational behavior (17th ed.). Boston: Pearson Education.
- Saefulloh, A., Pranatha, A., & Mulyani, R. (2020). Hubungan komunikasi pada saat handover dengan pelaksanaan indikator patient safety di instalasi rawat inap Rumah Sakit Daerah Gunung Jati Kota Cirebon. *Nurscope*, 6(1), 27–33. <https://doi.org/10.30659/nurscope.6.1.27-33>
- Suherman, D., et al. (2023). Manajemen keselamatan pasien. Jambi: Sonpedia Publishing.
- Wijayanti, et al. (2024). Buku ajar manajemen patient safety. Bandung: Nuansa.
- World Health Organization. (2022). Patient safety. Geneva: WHO. Available from <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>