

Gambaran Pinsip-Pinsip Komunikasi Efektif Perawat di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2025

Rosa Irawati¹, Silvia Adi Putri², Legabina adzkia³

^{1,2,3}Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan,
Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Jl. Bypass Aur Kuning Bukittinggi

rosairawati07@gmail.com¹, silviaadiputri86@gmail.com², egaadzki123@gmail.com³

Info Artikel

Sejarah artikel:

Diterima 14, 10, 2025

Direvisi 24, 10, 2025

Diterima 31, 10, 2025

Kata kunci:

Respect,
Empathy,
Audible,
Clarity,
Humble

ABSTRAK

Pendahuluan: Komunikasi efektif merupakan komponen krusial dalam pelayanan kesehatan, terutama dalam konteks peran perawat sebagai garda terdepan dalam pelayanan rawat inap. Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk diketahuinya gambaran distribusi frekuensi *respect* dalam komunikasi efektif perawat di ruang rawat inap, diketahuinya gambaran distribusi frekuensi *empathy* dalam komunikasi efektif perawat di ruang rawat inap, diketahuinya gambaran distribusi frekuensi *audible* dalam komunikasi efektif perawat di ruang rawat inap, diketahuinya gambaran distribusi frekuensi *clarity* dalam komunikasi efektif perawat di ruang rawat inap, diketahuinya gambaran distribusi frekuensi *humble* dalam komunikasi efektif perawat di ruang rawat inap. Metode: Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode Accidental Sampling terhadap 35 pasien yang telah menjalani perawatan lebih dari 24 jam di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi pada tanggal 1 Mei sampai 16 Mei 2025. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup. Hasil: Temuan penelitian menunjukkan bahwa masih ada prinsip komunikasi efektif yang belum diterapkan secara optimal oleh perawat, dengan rincian: *Respect* (17% kurang baik), *Empathy* (22% kurang baik), *Audible* (12% kurang baik), *Clarity* (20% kurang baik), dan *Humble* (18% kurang baik). Kesimpulan: Dapat disimpulkan bahwa sebagian perawat belum menerapkan prinsip-prinsip komunikasi efektif sepenuhnya perawat masih kurang memahami kondisi emosional dan perasaan pasien, suara perawat saat menyampaikan informasi kurang jelas dan terdengar oleh pasien, sebagian besar komunikasi perawat tidak jelas dan tidak mudah dipahami, kerendahan hati perawat juga kurang baik terhadap pasien. komunikasi yang dilakukan perawat secara umum masih perlu ditingkatkan, terutama dalam aspek apresiasi, kejelasan pesan, dan keterbukaan. Oleh karena itu, pelatihan rutin dan evaluasi berkala diperlukan untuk meningkatkan kualitas komunikasi dan pelayanan di rumah sakit.

ABSTRACT

Introduction: Effective communication is a crucial component in health services, especially in the context of the role of nurses as the front line in inpatient services. **Objective:** This study aims to determine the frequency distribution of *respect* in effective communication of nurses in the inpatient ward, to determine the frequency distribution of *empathy* in effective communication of nurses in the inpatient ward, to determine the frequency distribution of *audible* in effective communication of nurses in the inpatient ward, to determine the

*frequency distribution of clarity in effective communication of nurses in the inpatient ward, to determine the frequency distribution of humble in effective communication of nurses in the inpatient ward. **Method:** This study uses a quantitative descriptive approach with a sampling technique using the Accidental Sampling method for 35 patients who have undergone treatment for more than 24 hours in the inpatient ward of Madina General Hospital Bukittinggi on May 1 to May 16, 2025. The instrument used in this study is a closed questionnaire. **Results:** The research findings show that most of the principles of effective communication have not been optimally implemented by nurses, with details: Respect (17% less good), Empathy (22% less good), Audible (12% less good), Clarity (20% less good), and Humble (18% less good). **Conclusion:** It can be concluded that most nurses have not shown adequate respect to patients, nurses still do not understand the emotional conditions and feelings of patients, the nurses' voices when conveying information are not clear and audible to patients, most of the nurses' communications are unclear and not easy to understand, the nurses' humility is also not good towards patients. Communication carried out by nurses in general still needs to be improved, especially in aspects of appreciation, clarity of messages, and openness. Therefore, regular training and periodic evaluation are needed to improve the quality of communication and services in hospitals.*

1. PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan proses krusial dalam pelayanan kesehatan, yang bertujuan untuk memastikan informasi diterima dan dipahami secara akurat oleh semua pihak yang terlibat. Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) (2021), sekitar 70–80% kesalahan medis disebabkan oleh komunikasi yang tidak efektif di antara tenaga kesehatan, yang berkontribusi pada penurunan keselamatan pasien.

Shannon (2017) menyatakan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pikiran atau informasi yang dapat memengaruhi orang lain. Komunikasi tidak terbatas pada bentuk lisan dan tulisan, tetapi juga mencakup ekspresi nonverbal seperti bahasa tubuh, nada suara, dan kontak mata. Pendapat ini didukung oleh Rohadatul (2020) yang menyatakan bahwa komunikasi mencakup semua bentuk perilaku manusia yang dapat memicu respons dari individu lain.

Dalam konteks pembunuhan, komunikasi yang efektif merupakan faktor kunci keberhasilan perawatan. Purba dkk. (2021) mengemukakan bahwa prinsip-prinsip komunikasi yang efektif dapat diringkas dalam akronim REACH, yang merupakan singkatan dari *Respect*, *Empathy*, *Audible*, *Clarity*, dan *Humble*. Prinsip-prinsip ini bertujuan untuk menciptakan hubungan yang harmonis antara perawat dan pasien serta mencegah miskomunikasi dalam perawatan klinis.

Namun, berdasarkan hasil survei pendahuluan yang dilakukan peneliti pada bulan Desember 2024 di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi, beberapa perawat masih belum sepenuhnya menerapkan prinsip-prinsip komunikasi efektif, seperti kurangnya respons, penjelasan prosedur yang kurang jelas, atau ketidakmampuan mendengarkan keluhan pasien dengan empati.

Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan sejauh mana perawat menerapkan prinsip-prinsip komunikasi efektif dalam perawatan rawat inap di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi rumah sakit dalam upaya meningkatkan kualitas komunikasi dan pelayanan kesehatan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif untuk menggambarkan penerapan prinsip komunikasi efektif oleh perawat di bangsal rawat inap Rumah Sakit Umum Madina, Bukittinggi. Menurut Ramdhan (2021), metode deskriptif digunakan untuk menjelaskan fenomena atau karakteristik suatu populasi secara sistematis dan akurat. Penelitian ini dilakukan di bangsal rawat inap Rumah Sakit Umum Madina, Bukittinggi, pada bulan April 2025.

Populasi fokus penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap yang berjumlah 355 orang selama periode pengumpulan data. Sampel diambil secara accidental sampling, dengan kriteria inklusi ditetapkan pada pasien yang telah dirawat inap minimal 24 jam. Besar sampel dihitung menggunakan rumus Slovin ($e = 10\%$), sehingga diperoleh 35 responden.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. HASIL

3.1.1. Prinsip-Prinsip Komunikasi Efektif Berdasarkan Indikator

a) *Respect*

Tabel 2 Distribusi Frekuensi *respect* dalam komunikasi efektif perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi

Prinsip-prinsip komunikasi efektif Indikator <i>Respect</i>	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Baik	18	51,4
Kurang Baik	17	48,6
Total	35	100.0

Berdasarkan Tabel 2, terlihat bahwa dari 35 responden, penerapan prinsip komunikasi efektif dengan indikator *Respect* di RSUD Madina Bukittinggi pada tahun 2025 menunjukkan bahwa 18 responden (51,4%) berada dalam kategori baik. Sementara itu, 17 responden sisanya (48,6%) berada dalam kategori kurang baik.

b) *Empathy*

Tabel 3 Distribusi frekuensi *empathy* dalam komunikasi efektif perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi

Prinsip-prinsip komunikasi efektif Indikator <i>empathy</i>	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Baik	13	37,1
Kurang Baik	22	62,9
Total	35	100.0

Berdasarkan Tabel 3, terlihat bahwa dari total 35 responden, penerapan prinsip komunikasi efektif dengan indikator *Empati* di RSUD Madina Bukittinggi pada tahun 2025 menunjukkan 13 responden (37,1%) masuk dalam kategori baik. Sementara itu, jumlah responden yang masuk dalam kategori kurang baik sebanyak 22 orang (62,9%).

c) *Audible*

Tabel 4 Distribusi frekuensi *audible* dalam komunikasi efektif perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi

Prinsip-prinsip komunikasi efektif Indikator <i>audible</i>	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Baik	23	65,7
Kurang Baik	12	34,3
Total	35	100.0

Berdasarkan Tabel 4, dapat disimpulkan bahwa dari 35 responden, prinsip komunikasi efektif yang diukur dengan indikator *Audible* di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi pada tahun 2025 menunjukkan bahwa 23 responden (65,7%) berada dalam kategori baik. Sementara itu, 12 responden lainnya (34,3%) tergolong kurang baik.

d) *Clarity*

Tabel 5 Distribusi frekuensi *clarity* dalam komunikasi efektif perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi

Prinsip-prinsip komunikasi efektif Indikator <i>clarity</i>	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Baik	15	42,9
Kurang Baik	20	57,1
Total	35	100.0

Berdasarkan Tabel 5, dapat diamati bahwa dari total 35 responden, prinsip komunikasi efektif yang diukur dengan indikator Kejelasan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi pada tahun 2025 menunjukkan 15 responden (42,9%) yang masuk dalam kategori baik. Sementara itu, jumlah responden yang masuk dalam kategori kurang baik 20 orang (57,1%).

e) *Humble*

Tabel 6 Distribusi frekuensi *humble* dalam komunikasi efektif perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi

Prinsip-prinsip komunikasi efektif Indikator <i>humble</i>	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Baik	17	48,5
Kurang Baik	18	51,4
Total	35	100.0

Berdasarkan Tabel 6, dapat disimpulkan bahwa dari 35 responden, prinsip komunikasi efektif yang diukur dengan indikator Humble di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi pada tahun 2025 menunjukkan bahwa 17 responden (48,5%) termasuk dalam kategori baik. Sementara itu, jumlah responden yang tergolong kurang baik adalah 18 orang (51,4%).

3.2. PEMBAHASAN

1. *Respect*

Berdasarkan analisis kuesioner yang diberikan kepada responden di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi, dengan menggunakan rasa *respect* sebagai indikator prinsip komunikasi efektif bagi perawat di bangsal rawat inap, ditemukan bahwa 18 responden (51,4%) berada dalam kategori baik. Sementara itu, 17 responden sisanya (48,6%) berada dalam kategori kurang baik.

Temuan ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Joseph A. DeVito (2020), yang menyatakan bahwa rasa *respect* merupakan elemen krusial dalam membangun komunikasi interpersonal yang efektif. DeVito menekankan bahwa rasa *respect* menciptakan lingkungan komunikasi yang terbuka, aman, dan saling percaya, yang memungkinkan kedua belah pihak merasa didengarkan dan dipahami. Rasa saling menghormati ini tidak hanya memperkuat hubungan interpersonal tetapi juga menjadi dasar bagi komunikasi yang berkualitas.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Simanjuntak (2023) di Rumah Sakit Kristen Nias, yang menunjukkan bahwa meskipun 70% responden menilai staf menunjukkan rasa *respect* yang baik, hanya 41,7% pasien yang puas dengan keseluruhan layanan komunikasi. Penelitian ini menjelaskan bahwa kesopanan dan keramahan saja tidak cukup untuk membangun komunikasi yang efektif jika tidak diimbangi dengan informasi yang jelas, respons yang

cepat terhadap pertanyaan atau keluhan, dan kemampuan staf untuk menjelaskan prosedur pelayanan secara rinci.

Namun, hasil ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahayu (2021) di RSUD Kabupaten Jombang, yang menunjukkan bahwa 68,3% pasien menyatakan puas dengan sikap komunikatif perawat yang menunjukkan *respect*. Bentuk-bentuk *respect* yang dirujuk dalam penelitian ini meliputi tutur kata yang sopan, memberikan kesempatan kepada pasien untuk menyampaikan keluhan, tidak menyela pembicaraan, dan menunjukkan perhatian melalui kontak mata dan ekspresi empati. Sebanyak 23,4% responden menyatakan cukup puas, dan hanya 8,3% yang tidak puas, menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik oleh tenaga kesehatan.

Berdasarkan hasil analisis dari kuesioner yang disebarakan peneliti berasumsi bahwa ditemukan rata-rata pasien tidak setuju dengan pertanyaan nomor 2 dalam kuesioner, yaitu "perawat menunjukkan bahasa tubuh yang penuh perhatian saat melayani pasien." Hal ini mungkin disebabkan oleh perilaku perawat yang belum sepenuhnya mencerminkan sikap *respect* kepada pasien, seperti tidak menyapa, tidak tersenyum saat memasuki ruang rawat inap, dan kurang menanggapi pertanyaan pasien dengan baik. Kurangnya rasa *respect* ini dapat mengurangi rasa nyaman, kepercayaan, dan kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. Sebaliknya, pasien yang merasa kecewa terhadap perawat cenderung lebih terbuka, kooperatif, dan memiliki pengalaman perawatan yang lebih positif. Oleh karena itu, prinsip *respect* harus ditanamkan secara konsisten dalam interaksi perawat-pasien dengan landasan terciptanya komunikasi yang efektif.

2. *Empathy*

Berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan kepada responden di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi, dengan menggunakan empati sebagai indikator prinsip komunikasi efektif antar perawat di bangsal rawat inap, ditemukan bahwa dari total 35 responden, 22 (62,9%) menilai komunikasi perawat dalam hal empati kurang baik, sementara 13 (37,1%) menilai baik.

Menurut Goleman (2021), empati merupakan komponen fundamental dari kecerdasan emosional yang berperan krusial dalam membangun hubungan yang efektif. Empati memungkinkan individu untuk memahami emosi, kebutuhan, dan perspektif orang lain serta merespons dengan tepat. Dalam konteks pelayanan kesehatan, khususnya dalam komunikasi antara perawat dan pasien, empati sangat penting untuk menciptakan hubungan yang hangat, saling percaya, dan saling menghormati. Perawat yang menunjukkan empati cenderung lebih diterima oleh pasien dan dapat meningkatkan kualitas komunikasi serta kepuasan pasien selama proses perawatan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muthiah (2022) di RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh, yang menunjukkan bahwa 62,5% pasien menyatakan bahwa perawat tidak menunjukkan empati secara efektif saat berkomunikasi. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa sebagian besar perawat tidak mendengarkan keluhan pasien dengan sungguh-sungguh dan kurang mampu menciptakan suasana yang nyaman dan terbuka. Hal ini mengakibatkan komunikasi yang cenderung satu arah dan kurang responsif terhadap kebutuhan emosional pasien. Temuan ini menegaskan bahwa empati yang rendah dapat menurunkan kepuasan pasien terhadap perawatan, meskipun perawat memberikan layanan verbal yang sopan dan ramah.

Namun, hasil penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Irwanti dkk. (2022) di RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi, yang menunjukkan bahwa 73,1% pasien menyatakan kepuasan terhadap komunikasi empati perawat. Empati yang dimaksud dalam penelitian tersebut meliputi kemampuan perawat untuk mendengarkan keluhan dengan penuh perhatian, memahami keadaan emosional pasien, dan memberikan respons yang menenangkan dan penuh perhatian. Sebanyak 18,6% responden menyatakan cukup puas, sementara hanya 8,3% yang menyatakan tidak puas. Sebagian besar pasien merasa didengarkan dan diperlakukan secara manusiawi oleh tenaga kesehatan, yang menunjukkan bahwa empati diterapkan secara konsisten dalam interaksi perawat-pasien di rumah sakit.

Berdasarkan hasil analisis dari kuesioner yang disebarakan peneliti berasumsi bahwa ditemukan rata-rata pasien tidak setuju dengan pertanyaan nomor 9 kuesioner, yang menyatakan, "Perawat selalu mampu memahami masalah pasien." Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien belum merasakan kemampuan perawat untuk mengidentifikasi situasi emosional mereka, mendengarkan kekhawatiran mereka secara efektif, dan menciptakan lingkungan komunikasi yang nyaman selama perawatan mereka.

3. *Audible*

Berdasarkan analisis penelitian ini, peneliti menyimpulkan bahwa kuesioner yang diberikan kepada responden di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi, dengan menggunakan indikator Audible dalam prinsip-prinsip komunikasi perawat yang efektif di bangsal rawat inap, menunjukkan bahwa bahwa 23

responden (65,7%) berada dalam kategori baik. Sementara itu, 12 responden lainnya (34,3%) tergolong kurang baik.

Menurut Suryani (2021), suara yang terdengar merupakan salah satu syarat utama komunikasi yang efektif, terutama dalam konteks pelayanan kesehatan. Komunikasi dikatakan terdengar ketika pesan disampaikan dengan intonasi yang jelas, artikulasi yang tepat, dan volume yang cukup agar mudah dipahami oleh penerima. Dalam interaksi antara perawat dan pasien, suara yang terlalu pelan, terlalu cepat, atau tidak jelas dapat menyebabkan miskomunikasi dan kesalahpahaman terhadap instruksi medis.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suara Forikes (2022) di Puskesmas Pahandut, yang menunjukkan bahwa berdasarkan prinsip *audible*, 46 responden (92,0%) menyatakan informasi yang disampaikan oleh petugas jelas dan mudah dipahami. Sementara itu, 50,0% responden menyatakan informasi yang disampaikan sangat jelas, dan 50,0% lainnya menilai cukup jelas. Temuan ini menggambarkan bahwa suara yang jelas dan artikulasi yang baik secara signifikan memengaruhi kemampuan pasien untuk memahami pesan pelayanan kesehatan, meskipun konteks penelitian berbeda dengan rumah sakit yang dilengkapi dengan teknologi tinggi.

Namun, hasil ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Jiwa Mahoni Medan (Simorangkir, 2024), yang menemukan bahwa meskipun perawat secara aktif menerapkan komunikasi terapeutik dengan pasien gangguan jiwa, hambatan sistemik membuat suara perawat tidak selalu terdengar jelas, terutama dalam situasi di mana pasien mengantuk atau tidak responsif. Hal ini mengakibatkan komunikasi verbal terkadang tidak sampai kepada pasien secara efektif, meskipun telah diterapkan empati dan sikap komunikatif. Temuan ini menunjukkan bahwa lingkungan atau kondisi pasien dapat mengganggu efektivitas suara yang terdengar, tidak seperti dalam konteks audiens yang mampu merespons secara normal.

Berdasarkan hasil analisis dari kuesioner yang disebarakan peneliti berasumsi bahwa mayoritas pasien tidak setuju dengan pertanyaan 13 dan 15 kuesioner, yaitu, "perawatan selama komunikasi tidak terasa tegang" dan "lingkungan selama komunikasi selalu tenang." Temuan ini menunjukkan bahwa masih terdapat tantangan dalam kejelasan suara, volume, atau artikulasi saat perawat menyampaikan informasi. Akibatnya, pasien mungkin mengalami kesulitan memahami instruksi atau penjelasan dari perawat, yang dapat menyebabkan kesalahpahaman atau mengurangi efektivitas komunikasi selama perawatan.

4. *Clarity*

Berdasarkan analisis penelitian ini, peneliti menyimpulkan bahwa kuesioner yang diberikan kepada responden di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi, dengan indikator Kejelasan dalam prinsip-prinsip komunikasi efektif antar perawat di bangsal rawat inap, menunjukkan bahwa dari 35 responden, 20 (57,1%) menilai kejelasan komunikasi perawat kurang baik, sementara 15 (42,9%) menilai baik.

Menurut Shannon dan Weaver (2020), kejelasan pesan merupakan elemen kunci dalam mengurangi gangguan dalam komunikasi. Teori ini menjelaskan bahwa setiap proses komunikasi melibatkan pengirim, penerima, media, dan potensi gangguan yang dapat menghambat penerimaan pesan yang efektif. Pesan yang disampaikan tidak jelas, menggunakan terminologi yang rumit, atau tanpa struktur yang terstruktur dapat mendistorsi makna dan menyebabkan kesalahpahaman antara pengirim dan penerima.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dwi Indah Pratiwi dan Ririn Rahmawati (2024) di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto, yang menunjukkan bahwa 65,7% pasien menyatakan bahwa informasi yang disampaikan perawat kurang jelas dan tidak puas dengan penyampaian informasi, hanya 62,8% perawat yang selalu menerapkan *clarity* dalam komunikasi saat di *discharge planning*. Penelitian ini menekankan bahwa kejelasan komunikasi, termasuk volume suara, struktur kalimat, dan pilihan kata yang mudah dipahami, sangat penting untuk menciptakan rasa aman dan mencegah mispersepsi. Para peneliti menyimpulkan bahwa kejelasan pesan tetap menjadi bagian integral dari komunikasi yang efektif di lingkungan rumah sakit. Temuan ini mendukung temuan penelitian terkini bahwa kejelasan merupakan aspek penting dalam membangun pemahaman dan kepercayaan pasien.

Namun, hasil ini tidak sejalan dengan laporan Kementerian Kesehatan RI (2021) yang berdasarkan survei terhadap 150 pasien di lima rumah sakit pendidikan menunjukkan bahwa 78,6% responden merasa informasi yang diberikan oleh tenaga kesehatan sangat jelas dan mudah dipahami, sementara hanya 11,3% yang menyatakan kurang jelas dan masih dianggap memadai. Laporan tersebut menilai kejelasan informasi berkontribusi signifikan dalam mengurangi kesalahan prosedur dan meningkatkan kepatuhan pasien terhadap instruksi medis. Dengan tingkat kepuasan komunikasi yang tinggi, penelitian ini menyimpulkan bahwa kejelasan dalam komunikasi berdampak signifikan terhadap keselamatan

pasien. Temuan ini berbeda dengan penelitian Rustina dkk. yang menunjukkan bahwa meskipun kejelasan dianggap penting, dampak statistiknya tidak kuat.

Berdasarkan hasil analisis dari kuesioner yang disebarakan peneliti berasumsi bahwa mayoritas pasien tidak setuju dengan pertanyaan ke-17 kuesioner, yang menyatakan, "Perawat menjelaskan prosedur pelayanan dengan bahasa yang jelas dan ringkas." Temuan ini menunjukkan masih terdapat tantangan dalam menyampaikan pesan yang jelas, baik dari segi struktur bahasa, pilihan kata, maupun urutan penjelasan yang digunakan perawat. Akibatnya, pasien mungkin merasa bingung dengan informasi yang diberikan, berisiko mengalami kesalahpahaman, dan dapat mengurangi efektivitas komunikasi selama proses perawatan.

5. *Humble*

Berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan peneliti kepada responden di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi, dengan menggunakan indikator "Humble" dalam prinsip komunikasi efektif antar perawat di bangsal rawat inap, ditemukan bahwa dari total 35 responden, 17 (48,5%) menyatakan perawat menunjukkan kerendahan hati, sementara 18 (51,4%) menilai kurang memuaskan.

Menurut Nursing and Midwifery Council (NMC) UK (2021), kerendahan hati merupakan indikator penting profesionalisme dalam praktik keperawatan. Perawat yang menunjukkan kerendahan hati menunjukkan kemauan untuk terus belajar, mendengarkan pasien, dan mengakui batasan kompetensi mereka. Sikap ini tidak hanya mencerminkan etika profesional tetapi juga mendorong komunikasi yang lebih terbuka, kolaboratif, dan saling menghormati antara perawat dan pasien. NMC menekankan bahwa perawat harus menghormati pendapat pasien, menerima masukan dari rekan kerja, dan tetap terbuka terhadap kritik yang membangun sebagai bagian dari proses pengembangan profesional mereka yang berkelanjutan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hasanah (2023) di Rumah Sakit Umum Daerah Cilegon, yang menemukan bahwa hanya 39,5% pasien yang merasa bahwa perawat menunjukkan kerendahan hati dalam berkomunikasi, sementara 60,5% menyatakan bahwa komunikasi perawat masih kaku, satu arah, dan kurang terbuka terhadap partisipasi pasien. Studi ini menjelaskan bahwa perawat cenderung menggunakan gaya komunikasi formal dan instruksional serta kurang terbuka terhadap pertanyaan atau keluhan pasien. Hal ini mengakibatkan beberapa pasien merasa ragu atau enggan untuk berkomunikasi lebih lanjut dengan perawat.

Namun, hasil ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Wijaya dan Hidayah (2024) di Rumah Sakit Umum Daerah Banten, yang menunjukkan bahwa 62,3% pasien menyatakan bahwa perawat menunjukkan kerendahan hati saat berkomunikasi. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa perawat bersikap sopan, lebih banyak mendengarkan, dan tidak memaksakan pendapatnya saat memberikan informasi kepada pasien. Lebih lanjut, perawat terbuka terhadap pertanyaan dan masukan dari pasien, yang mencerminkan sikap profesional dan rendah hati dalam interaksi klinis. Penelitian ini menekankan bahwa kerendahan hati perawat berdampak langsung pada rasa nyaman dan kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan. Temuan ini mendukung hasil penelitian saat ini, di mana 48,5% responden di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi menilai bahwa perawat menunjukkan kerendahan hati saat berkomunikasi.

Berdasarkan hasil analisis dari kuesioner yang disebarakan peneliti berasumsi bahwa ditemukan mayoritas pasien tidak setuju dengan pertanyaan nomor 24, yang menyatakan, "Pasien merasa nyaman dengan cara perawat berkomunikasi." Temuan ini menunjukkan bahwa beberapa perawat masih menyampaikan informasi dengan cara yang kaku, otoriter, atau tidak membuka dialog. Akibatnya, pasien mungkin merasa enggan untuk bertanya atau menyampaikan keluhan, yang berisiko menghambat komunikasi dua arah dan mengurangi kenyamanan selama proses perawatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa prinsip-prinsip komunikasi efektif bagi perawat di bangsal rawat inap Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi pada tahun 2025 adalah sebagai berikut:

1. Prinsip *Respect*: Sebagian perawat belum menunjukkan rasa *respect* yang memadai kepada pasien, dengan 17% responden menilai hal ini belum memadai. Oleh karena itu, rumah sakit disarankan untuk memberikan pelatihan komunikasi efektif secara berkala kepada perawat, terutama dalam aspek *respect* dan kejelasan.
2. Prinsip *Empathy*: Perawat masih kurang memahami kondisi emosional dan perasaan pasien, dengan 22% responden menilai hal ini belum memadai. Oleh karena itu, perawat diharapkan untuk lebih meningkatkan empatinya dengan memberikan perhatian penuh pada kesejahteraan emosional pasien dan keluarganya.

3. Prinsip *Audible*: Suara perawat saat menyampaikan informasi kurang jelas dan terdengar oleh pasien, dengan 12% responden menilai hal ini belum memadai. Oleh karena itu, pengawasan rutin oleh kepala bangsal diperlukan untuk memastikan bahwa perawat menyampaikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami.
4. Prinsip *Clarity*: Sebagian besar komunikasi perawat tidak jelas dan mudah dipahami, dengan 20% responden menilai hal ini tidak memadai. Untuk itu, manajemen rumah sakit dapat mengembangkan prosedur operasi standar (SOP) komunikasi yang menggabungkan prinsip-prinsip komunikasi efektif, seperti kerendahan hati dan empati.
5. Prinsip *Humble*: Penerapan kerendahan hati oleh perawat sangat bervariasi, dengan 18% responden menilai kurang baik dan 17% menilai baik. Oleh karena itu, evaluasi berkala terhadap praktik komunikasi perawat diperlukan sebagai bagian dari penilaian kualitas pelayanan di bangsal rawat inap.

DAFTAR PUSTAKA

- Asriadi. (2020). Komunikasi Efektif dalam Organisasi. *Jurnal kajian komunikasi dan penyiaran islam*. Vol 2. No.1.
- DeVito, J.A., 2020. *Interpersonal Communication*. New York: Harper & Row.
- Forikes. (2022). *Tingkat kepuasan akseptor pelayanan KB berdasarkan dimensi audible dan clarity di Puskesmas Pahandut*. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 13(3).
- Goleman, D. (2021). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ (25th anniversary ed.)*. Bantam Books.
- Hasanah, L. (2023). Hubungan sikap perawat dengan kenyamanan komunikasi pasien di RSUD Cilegon. *Jurnal Ilmu Keperawatan*, 5(2), 101–109.
- Irwanti, F., Guspianto, G., Wardiah, R., & Solida, A. (2022). Hubungan komunikasi efektif dengan pelaksanaan budaya keselamatan pasien di RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi. *Jurnal Kemas Jambi*, 6(1), 32–41.
- Kemenkes. (2017). Manajemen Keselamatan Pasien. *Komunikasi Kesehatan*, 83.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *Panduan nasional keselamatan pasien rumah sakit*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Mahadi, U. (2021). *Komunikasi pendidikan (Urgensi komunikasi efektif dalam proses pembelajaran)*. *JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration Silampari*, 2(2), 80–90. <https://doi.org/10.31539/joppa.v2i2.2385>
- Muthiah, S. (2022). *Komunikasi pelayanan kesehatan di RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
- Nursing and Midwifery Council. (2021). *The code: Professional standards of practice and behaviour for nurses, midwives and nursing associates*. London: NMC.
- Purba, B., Rumondang, B. A., Kumiullah, A. Z., Puji, H., Ismail, M., Tanjung, R., ... Jamaludin. (2021). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Yayasan Kita Menulis. [https://doi.org/KITA MENULIS.ID](https://doi.org/KITA%20MENULIS.ID)
- Rahayu, P. (2023). *Gambaran basil tahan asam (BTA) pada sputum segar dan simpan secara mikroskopis di Poli Paru RSUD Jombang* (Karya Tulis Ilmiah, Institut Teknologi Sains dan Kesehatan Insan Cendekia Medika Jombang).
- Ramdhan, M. (2021). *Metode Penelitian*. Surabaya. Cipta Media Nusantara (CMN).
- Pratiwi, D. I., & Rahmawati, R. (2024). Hubungan komunikasi efektif perawat dengan pelaksanaan discharge planning pasien di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto. **Jurnal**

- Keperawatan**, 12(1), 45–53. Satoso, A. P. A., & Wardani, T. S. (2021). Komunikasi kesehatan. Jakarta: C.V Andi Offset.
- Shannon, C. E., & Weaver, W. (2020). *The mathematical theory of communication* (Revised edition). University of Illinois Press.
- Simorangkir, M. G. (2024). *Komunikasi terapeutik perawat dengan pasien gangguan jiwa skizofrenia di Rumah Sakit Jiwa Mahoni Medan*. Repositori Universitas Medan Area.
- Skarbaliene, A., Skarbalius, E., & Gedrimė, L. (2019). Dalam (Marline M. Mamesah, Roberto A. Geonarso2, Silvia Hanijawijaya T 3, Afif Kurniawan). (2020). Hubungan komunikasi efektif dengan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. *Journal of Hospital Administration and Management*.
- Suryani, S. (2021). *Komunikasi terapeutik dalam praktik keperawatan*. Jakarta: EGC.
- WHO 2021 dalam Anis Ansyori, S.Psi., MMRS 1 , Fita Rusdian Ikawati, SE., M.M,M.Kes (2022) Analisis Komunikasi Efektif Petugas Kesehatan Dalam Peningkatan Kepuasan Pelayanan Kesehatan Indonesia. *Indonesian Journal of Health Information Management (IJHIM)* Vol. 2 No. 2.
- Wijaya, A., & Hidayah, R. (2024). Sikap perawat dalam komunikasi pelayanan pasien di RSUD Banten. *Jurnal Komunikasi Kesehatan*, 6(1), 45–52.