

ARTIKEL
GAMBARAN PRINSIP-PRINSIP KOMUNIKASI EFEKTIF
PERAWAT DI RAWAT INAP RUMAH SAKIT
UMUM MADINA BUKITTINGGI
TAHUN 2025



DISUSUN OLEH:

ROSA IRAWATI

22190052

PROGRAM STUDI D-III ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
2025

TUGAS AKHIR
GAMBARAN PRINSIP-PRINSIP KOMUNIKASI EFEKTIF
PERAWAT DI RAWAT INAP RUMAH SAKIT
UMUM MADINA BUKITTINGGI
TAHUN 2025

Dipersiapkan dan disusun oleh :

ROSA IRAWATI
NIM: 22190052

Telah memenuhi persyaratan untuk dipertahankan
di depan Tim Penguji Ujian Seminar Tugas Akhir
Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit
Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
Bukittinggi, 23 Agustus 2025

Dosen Pembimbing

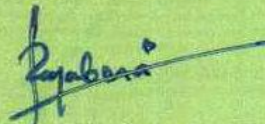
Pembimbing I,



(Silvia Adi Putri ,SKM.,M.Kes)

NIDN : 1027108603

Pembimbing II,



(Legabina Adzkia, S.Tr.Keb.,M.KM)

NIDN : 1012049501

TUGAS AKHIR
GAMBARAN PRINSIP-PRINSIP KOMUNIKASI EFEKTIF
PERAWAT DI RAWAT INAP RUMAH SAKIT
UMUM MADINA BUKITTINGGI
TAHUN 2025

Dipersiapkan dan disusun oleh:

ROSA IRAWATI
NIM : 22190052

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Hasil Tugas Akhir
Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Sumatra Barat

Bukittinggi, pada tanggal 23 Agustus 2025
dan dinyatakan **Lulus**

Tim Penguji
Mengetahui,

Penguji I,



(Elsi Susanti, SE., MM)
NIDN: 1018097801

Penguji II,



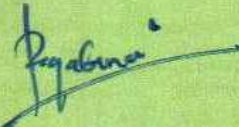
(Rantih Fadhlya Adri, S.Si.,M.Si)
NIDN: 1010048706

Pembimbing I,



(Silvia Adi Putri, SKM., M.Kes)
NIDN: 1027108603

Pembimbing II,



(Legabina Adzkia, S.Tr.Keb, M.KM)
NIDN: 1012049501

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat



Yuliza Anggraini, S.ST., M.Keb., C.Herbs (Completion)
NIDN: 1014018601

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN JURNAL

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Rosa Irawati
Nim : 22190052
Judul jurnal : Gambaran Prinsip-Prinsip Komunikasi Efektif Perawat
di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Madina
Bukittinggi Tahun 2025

Menyatakan bahwa Jurnal ini merupakan hasil karya penulis sendiri, dan bukan merupakan duplikasi ataupun plagiasi (jiplakan) dari hasil penelitian orang lain, sepengetahuan penulis, topik atau judul skripsi ini belum pernah ditulis orang lain.

Apabila Jurnal ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi (jiplakan) dari hasil penelitian orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang diberikan sesuai aturan yang berlaku.

Demikian Surat Pernyataan ini Penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Bukittinggi, 29 Safar 1447 H
23 Agustus 2025 M

Yang Menyatakan,



Rosa Irawati
NIM: 22190052

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, egaadzkia123@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.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

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

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 disebarkan 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 disebarkan 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 disebarkan 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).
- Ramadhan, 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.

Skarbalienė, A., Skarbalius, E., & Gedrimė, L. (2019). Dalam (Marline M. Mamesah, Roberto A. Geonarso2, Silvia Haniwijaya 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.

Nomor : 039/PBN/VIII/2025
Lampiran : -
Hal : **Letter Of Acceptance (LOA)**

Surabaya, 08 Agustus 2025

Kepada Yth.

Bpk/Ibu/Sdra/Sdri **Rosa Irawati**

Di Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan naskah publikasi ilmiah yang telah kami terima sejak tanggal 08 Agustus 2025, bersama ini kami selaku Redaksi Jurnal Penelitian Multidisiplin telah memutuskan naskah artikel jurnal dari:

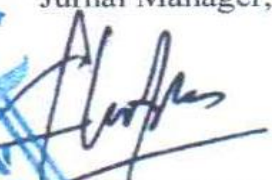
Nama Penulis : Rosa Irawati

Judul : Gambaran Prinsip-Prinsip Komunikasi Efektif Perawat Di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2025

Telah melalui proses reviewer, maka dengan ini dewan redaksi memutuskan naskah tersebut akan diterbitkan pada Jurnal Penelitian Multidisiplin Vol. 4 No. 4 (2025) Agustus 2025 ISSN 2964-0466 (media online).

Demikian pemberitahuan dari kami, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,
Jurnal Manager,




Mono Praktiko Gustomi, S.Kep. Ns., M. Kep.



KARTU BIMBINGAN KARYA TULIS ILMIAH

Nama Mahasiswa
NIM
Pembimbing I
Pembimbing II
Judul

Rosa Irawati
22190052
Silvia Adi Putri, SKM, M Kes
Legahina Adzka, S.Tr.Keb., M KM
Gambaran Prinsip-Prinsip Komunikasi Efektif Perawat Rawat
Inap di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi

No	Hari / Tanggal	Keterangan	Paraf
1	Kamis 29/10/2024	Bimbingan Mengenai Judul	
2	Kamis 4/11/2024	Bimbingan bab 1	
3	Kamis 9/11/2024	Bimbingan bab 2	
4	Rabu 22/11/2024	Bimbingan bab 3	
5	Jumat 31/01/2025	Bimbingan Kuesioner	
6	Selasa 4/2/2025	Bimbingan bab 1, 2, 3 dan Kuesioner	
7	Kamis 6/2/2025	Ace Seminar proposal 6/2-2025	
8			
9			
10			
11			
12			





KARTU BIMBINGAN KARYA TULIS ILMIAH

Nama Mahasiswa
NIM

Rosa Irawati
22190052

Pembimbing I

Silvia Adi Putri, SKM, M Kes

Pembimbing II

Legabina Adzkia, S Ti Keb, M KM

Judul

Gambaran Prinsip-Prinsip Komunikasi Efektif Perawat Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi

No	Hari / Tanggal	Keterangan	Paraf
1	Rabu 22/01/2025	Bimbingan bab 1	
2	Kamis 29/01/2025	Revisi bimbingan bab 1	
3	Kamis 06/02/2025	Bimbingan bab 2 dan bab 3	
4		Revisi bimbingan bab 2 dan bab 3	
5		Kuesioner dan Revisi semua bab	
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			



KARTU BIMBINGAN KARYA TULIS ILMIAH

Nama Mahasiswa : Rosa Irawati
NIM : 22190052
Pembimbing I : Silvia Adi Putri, SKM., M.Kes
Pembimbing II : Legabina Adzkia, S.Tr.Keb., M.KM
Judul : Gambaran Prinsip-Prinsip Komunikasi Efektif Perawat di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2025

No	Hari / Tanggal	Keterangan	Paraf
1.	Rabu 30/07/2025	Bimbingan Jurnal	
2.	Sabtu 02/08/2025	Revisi jurnal	
3.	Kamis 07/08/2025	Acc Jurnal	
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			



KARTU BIMBINGAN KARYA TULIS ILMIAH

Nama Mahasiswa : Rosa Irawati
NIM : 22190052
Pembimbing I : Silvia Adi Putri, SKM., M.Kes
Pembimbing II : Legabina Adzkia, S.Tr.Keb., M.KM
Judul : Gambaran Prinsip-Prinsip Komunikasi Efektif Perawat di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2025

No	Hari / Tanggal	Keterangan	Paraf
1.	Senin 21/07/2025	Bimbingan Hasil Dari Penelitian	<i>[Signature]</i>
2.	Jumat 25/07/2025	Revisi Hasil Penelitian	<i>[Signature]</i>
3.	Rabu 30/07/2025	Bimbingan Jurnal	<i>[Signature]</i>
4.	Sabtu 02/08/2025	Revisi jurnal	<i>[Signature]</i>
5.	Kamis 07/08/2025	Acc Jurnal	<i>[Signature]</i>
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			

