

**PEMBELAJARAN MENTORSHIP PRAKTIK KOMUNIKASI EFEKTIF
KESELAMATAN PASIEN PADA PERAWAT PELAKSANA:
PILOT PROJECT DI RUMAH SAKIT**

, Suhariyanto Suhariyanto^{1*}, Achmad Djojo¹, Egidius Umbu Ndeta¹,
Rista Fauziningtyas²

¹Jurusan Keperawatan, Poltekkes Kemenkes Pontianak, Indonesia
Jl. 28 Oktober Siantan Hulu, Pontianak, Kalimantan Barat 78241

²Pusat Riset Keselamatan Pasien, Universitas Airlangga, Indonesia
Jl. Ir. H. Soekarno No. 200, Surabaya, Indonesia 60115

²Fakultas Keperawatan, Universitas Airlangga, Indonesia

Jl. Dr. Ir. H. Soekarno, Mulyorejo, Surabaya, Jawa Timur 60115

*e-mail: kharie_86@yahoo.com

Artikel Diterima : 24 Februari 2025, Direvisi : 4 Maret 2025, Diterbitkan : 25 Maret 2025

ABSTRAK

Latar Belakang: Komunikasi efektif merupakan salah satu mencegah kejadian tidak diinginkan di rumah sakit. Banyak faktor yang mempengaruhi praktek komunikasi, satu diantaranya adalah komunikasi yang belum optimal didalam kerjasama tim. Diperlukan metode pembelajaran yang baik berupa pendekatan mentor dan mente melalui mentorship. **Tujuan:** penelitian ini menerapkan pengembangan metode pembelajaran mentorsip sebagai upaya peningkatan kompetensi perawat pelaksana dalam praktik komunikasi efektif. **Metode:** penelitian ini menggunakan metode *pilot project* pada 60 orang perawat pelaksana dengan melaksanakan observasi mentorsip dan praktik komunikasi efektif dengan terdiri dari 30 item. Tahapan dimulai dengan identifikasi masalah, analisis *fishbone*, implementasi, dan evaluasi. Implementasi berupa pembuatan pedoman, standar prosedur operasional, modul dan *role play*. **Hasil:** hasil penelitian menunjukkan bahwa terjadi peningkatan pengetahuan *hand over* 30 %, transfer 40 % dan laporan kritis 50%. Keberhasilan praktik komunikasi dengan peningkatan dengan rata-rata *hand over* 45 %, Transfer 40% dan laporan kritis 35%. **Diskusi:** keberhasilan praktik komunikasi efektif dipengaruhi oleh dukungan manajerial, kemauan belajar dan pendampingan mentor dengan mente. Studi ini dapat menjadi *evidence base nursing management* dalam praktik komunikasi efektif untuk keselamatan pasien.

Kata Kunci: mentorship, keselamatan pasien, komunikasi efektif, perawat pelaksana, *pilot project*

ABSTRACT

Background: Effective communication is one way to prevent unwanted incidents in hospitals. Many factors influence communication practices, one of which is suboptimal communication within teamwork. A good learning method is needed in the form of a mentor and mentee approach through mentorship. The **purpose of this study** is to apply the development of a mentorship learning method as an effort to improve the competence of nurses in effective communication practices. **The method** used was a pilot project involving 60 practicing nurses, employing mentorship observation and effective communication practices comprising 30 items. The process began with problem identification, fishbone analysis, implementation, and evaluation. Implementation included the creation of guidelines, standard operating procedures, modules, and role-playing exercises. **The study results** showed an increase in knowledge regarding handover (30%), transfer (40%), and critical reporting (50%). The success of effective communication practices was reflected in an average increase of 45% in handover, 40% in transfer, and 35% in critical reporting. The success of effective communication practices was influenced by managerial support, willingness to learn, and mentor-mentee guidance. This study can serve as evidence-based nursing management for effective communication practices in patient safety.

Keywords: mentorship, patient safety, effective communication, nurse practitioners, pilot project

LATAR BELAKANG

Peningkatan keselamatan pasien di rumah sakit tercipta melalui komunikasi yang efektif. Keselamatan pasien merupakan suatu sistem yang membuat asuhan pasien lebih aman melalui komunikasi efektif (Lyleroehr et al., 2024). kegiatan meliputi asesmen risiko, identifikasi, pengelolaan risiko pasien, pelaporan, dan analisis insiden. Kemampuan belajar dari insiden dan tindak lanjutnya, serta implementasi solusi untuk meminimalkan timbulnya risiko dan mencegah terjadinya cedera (Jannah et al., 2021).

Kegagalan saat berkomunikasi disebutkan sebagai penyebab utama kejadian sentinel (kejadian yang tidak diharapkan dan berakibat fatal. *Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations* melakukan penelitian terhadap 2840 kasus kejadian tidak diharapkan dan berakibat fatal, dari hasil penelitian yang diperoleh disimpulkan bahwa 65% akar penyebab masalah tersebut adalah komunikasi dan 75% dari kasus komunikasi tersebut mengakibatkan pasien meninggal (The Joint Commission, 2024). Data terbaru dari penelitian *The Joint Commission* tahun 2016, beberapa Rumah

Sakit di Amerika melaporkan dalam rentang waktu Januari hingga Desember 2015 didapatkan 744 kasus kesalahan komunikasi sebagai penyebab terjadinya insiden (Needleman et al., 2016).

Pelayanan kesehatan akan berisiko terjadi kesalahan (*error*) 70-80 % yang disebabkan oleh buruknya komunikasi pemahaman dalam tim (Razavi et al., 2022). Ketidakterapan komunikasi efektif antara perawat dan pasien dapat meningkatkan risiko kesalahan medis, penurunan kualitas asuhan, serta ketidakpuasan pasien. Kerjasama tim yang baik dapat membantu mengurangi masalah patient safety (Reid & Dennison, 2011). Komunikasi terhadap berbagai informasi mengenai perkembangan pasien antar profesi kesehatan di rumah sakit merupakan komponen yang dasar dalam perawatan pasien (Crawford et al., 2017).

Komunikasi perawat-pasien yang tidak efektif berdampak langsung terhadap keselamatan pasien. Ketidakjelasan dalam penyampaian informasi maupun kurangnya komunikasi terapeutik terbukti dapat meningkatkan risiko terjadinya near-miss, adverse events, hingga menurunkan kepuasan

pasien terhadap pelayanan. Fenomena ini juga berimplikasi pada menurunnya budaya keselamatan pasien secara keseluruhan dan berpotensi memperburuk kualitas asuhan keperawatan di rumah sakit (Crawford et al., 2017; Noviyanti et al., 2021)

Faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan keselamatan pasien diantaranya adalah komunikasi, kerja sama tim dan supervisi. Adanya hubungan yang signifikan antara faktor-faktor tersebut dengan implementasi keselamatan pasien (Bauchat et al., 2016). Selain itu dalam pengetahuan memiliki pengaruh yang positif dalam implementasi keselamatan pasien (Srisuriyachanchai et al., 2024). Semakin tinggi pengetahuan maka praktik komunikasi keselamatan pasien juga meningkat (Yakusheva et al., 2019). Pengetahuan dan keterampilan yang baik dibutuhkan seorang perawat agar mampu berinteraksi dan berkomunikasi dengan baik antara perawat dan pasien sehingga perawat dapat melaksanakan tanggung jawab yang diemban dengan baik.

Asuhan keperawatan bermutu dan berkualitas tentunya diperlukan komunikasi yang baik antara perawat dan pasien. Perawat yang memiliki kemampuan dan keterampilan berkomunikasi akan mudah menjalin hubungan dengan pasien maupun keluarga (Alhur et al., 2024). Komunikasi yang baik poin penting yang harus dimiliki oleh setiap khususnya perawat (Kim & Sim, 2020). Komunikasi dibutuhkan oleh perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan baik kepada pasien maupun keluarga (Ibrahim & Ahamat, 2020). Kemampuan seperti ini penting dan harus ditumbuhkembangkan oleh perawat, menjadi suatu kebiasaan menjalankan tugasnya dalam memberikan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit.

Keterampilan dalam berkomunikasi pada pelaksanaan asuhan keperawatan merupakan bagian yang sangat penting untuk dilaksanakan untuk mencapai hasil perawatan secara optimal yang diberikan pada pasien, serta menurunkan angka kejadian *medical error* yang diakibatkan oleh kegagalan dalam berkomunikasi oleh petugas kesehatan (Parulian et al., 2014). Komunikasi bisa dianggap efektif apabila tepat waktu, akurat, lengkap, dan dapat diterima oleh

penerima informasi dengan baik, hal ini bertujuan untuk mengurangi kesalahan dan meningkatkan keselamatan pasien (Albert et al., 2022)

Mentorship berperan krusial dalam mengasah keterampilan komunikasi tenaga kesehatan dengan menyediakan bimbingan, umpan balik, dan teladan perilaku komunikasi yang efektif (Nowell et al., 2015). Hubungan mentor-mentee terbukti meningkatkan kompetensi komunikasi interpersonal, mengurangi miskomunikasi, dan membentuk budaya komunikasi yang suportif di lingkungan kerja (Satterfield et al., 2016).

Penerapan mentorship di rumah sakit X kota Mempawah saat ini belum optimal, terutama dalam aspek komunikasi efektif yang berperan penting bagi keselamatan pasien. Minimnya program bimbingan terstruktur dan kurangnya keterlibatan mentor senior menyebabkan tenaga kesehatan, khususnya perawat baru, belum sepenuhnya terampil menerapkan prinsip komunikasi atau teknik serupa dalam interaksi klinis.

Kondisi ini berpotensi meningkatkan risiko miskomunikasi antar anggota tim dan mengurangi efektivitas koordinasi asuhan, sehingga perlu penguatan sistem mentorship yang berfokus pada pembinaan keterampilan komunikasi berbasis keselamatan pasien. Tujuan penelitian menerapkan pengembangan metode pembelajaran mentorsip sebagai upaya peningkatan kompetensi perawat pelaksana dalam praktik komunikasi terapeutik

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan *pilot project* dengan identifikasi masalah, penentuan masalah, intervensi, implementasi beserta pembahasan dengan analisa *fishbone*. Sampel penelitian ini adalah perawat di ruang perawatan sejumlah 60 orang Rumah Sakit X. Identifikasi pengkajian awal melalui wawancara, observasi dan kuesioner. Wawancara dilakukan pada kepala ruang dan perawat penanggung jawab asuhan (PPJA) dengan item 10 pertanyaan terkait pembelajaran mentorship dan praktik komunikasi efektif.

Observasi dilakukan saat perawat melakukan praktik komunikasi efektif dengan 15 item terkait *hand over*, transfer pasien dan

laporan kritis. Sedangkan kuesioner terkait pengetahuan perawat dalam praktik komunikasi efektif sebanyak 20 menit. Instrumen penelitian yang digunakan untuk pengumpulan data antara lain: mentorship telah tervalidasi $\alpha = 0,87$ penelitian Ika Suhartanti, sedangkan instrumen praktik komunikasi efektif penelitian Indi Erhwani dengan validitas $\alpha = 0,85$.

Data yang ditemukan dianalisis menggunakan diagram *fishbone*, kemudian dilakukan penetapan prioritas masalah. Selanjutnya menggunakan *plan-do-study-action* (PDCA) dengan pendekatan teori fungsi manajemen keperawatan yaitu perencanaan (*planning*), *organizing* (pengorganisasian), pengaturan staf (*staffing*), pengarahan (*actuating*) dan kontrol (*controlling*). Peneliti melakukan implementasi PDCA dengan bentuk pengembangan modul pembelajaran mentorship untuk PPJA dalam praktik komunikasi keselamatan pasien, modul praktik komunikasi efektif.

Tahap selanjutnya dilakukan workshop dengan proses *active learning* bagi PPJA terkait mentorship maupun praktik komunikasi efektif. PPJA yang telah mengaplikasikan metode pembelajaran mentorship di ruang perawatan kepada perawat pelaksana serta dilakukan supervisi terus menerus untuk melihat perkembangan praktik komunikasi efektif oleh peneliti.

Evaluasi proses dilakukan setiap hari dengan supervisi, sedangkan evaluasi hasil dari *pilot project* dilakukan tiga minggu dengan menggunakan instrument yang sama. Hasil evaluasi ini dapat dijadikan rekomendasi dan rencana tindak lanjut (RTL) bagi pelaksanaan praktik komunikasi efektif di Rumah Sakit X. Penelitian ini sebuah *pilot project* yang telah melewati uji etik di Poltekkes Kemenkes Pontianak dengan no 64/KEPK-PK.PKP/IV/2023.

HASIL PILOT PROJECT

1. Karakteristik

- Karakteristik responden perawat dalam penelitian pada kelompok kontrol dan perlakuan antara lain:

Tabel 1
Karakteristik Responden Rumah Sakit X (n=35)

Kategori	N	%
Jenis kelamin		
Laki-laki	15	25
Perempuan	45	75
Total	60	100
Age		
20-25 tahun	25	42,8
26-30 tahun	20	38,5
31-35 tahun	15	28,7
Total	60	100
Pendidikan		
Ners	8	11,4
D3 Keperawatan	52	88,6
Total	60	100
Status Kepegawaian		
PNS	42	60,0
Kontrak	18	40,0
Total	60	100
Lama kerja		
< 1 tahun	16	14,3
1-5 tahun	24	48,6
> 5 tahun	20	37,1
Total	60	100

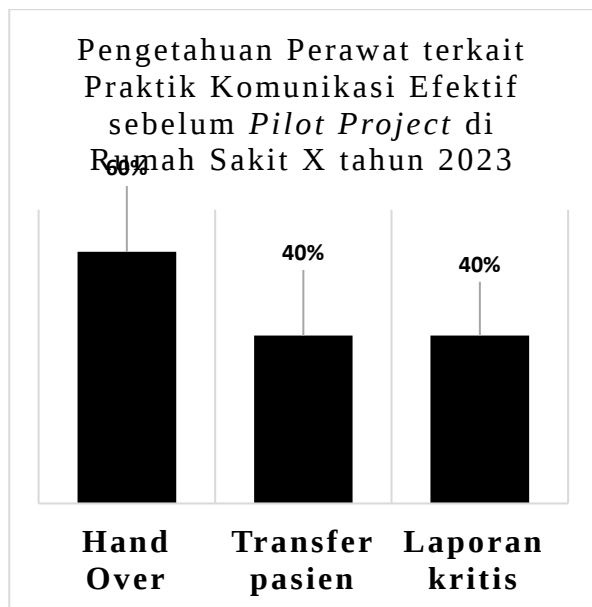
Tabel 1 menunjukkan karakteristik 60 responden di Rumah Sakit X. Berdasarkan jenis kelamin, responden didominasi perempuan (75%). Dari segi usia, kelompok terbesar adalah 20–25 tahun (42,8%). Tingkat pendidikan sebagian besar merupakan lulusan D3 Keperawatan (88,6%). Status kepegawaian menunjukkan mayoritas berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebesar 60,0%. Lama kerja responden paling banyak berada pada rentang 1–5 tahun (48,6%).

2. PENGKAJIAN AWAL

Pengkajian awal melihat pengetahuan dan implementasi perawat melakukan praktik komunikasi efektif.

Grafik 1.

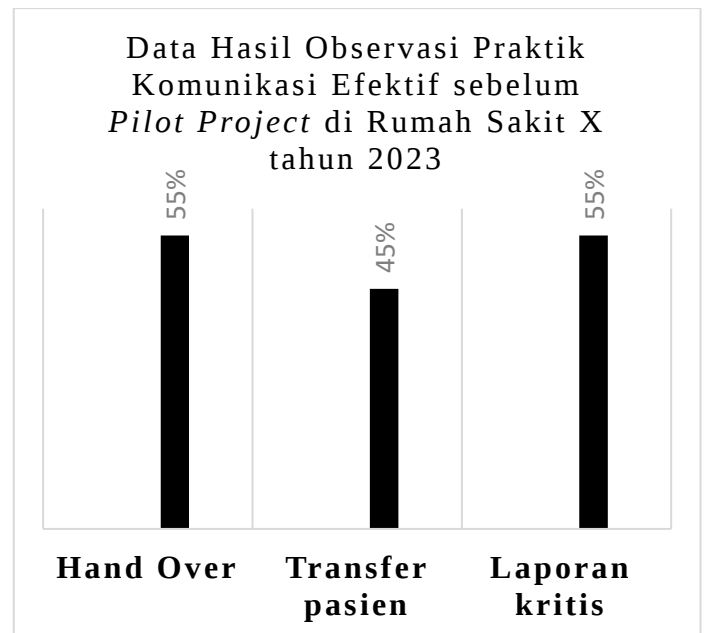
Gambaran Pengetahuan Responden terkait Komunikasi Efektif di Rumah Sakit X (n =60)



Grafik 1 menunjukkan hasil pengetahuan perawat terkait komunikasi efektif sebelum inovasi pada 60 perawat. Didapatkan hasil pengetahuan perawat masih belum optimal antara lain komunikasi hand over 60 % , komunikasi transfer pasien 40 % dan laporan kritis perawat menjawab benar

Grafik 2.

Gambaran Hasil Observasi Praktik Komunikasi Efektif di Rumah Sakit X (n=60)



Grafik 2 menunjukkan observasi praktik komunikasi perawat. Didapatkan hasil 45 % hand over, 55 % transfer pasien dan 45 % pelaporan kritis dilakukan perawat dengan benar. Hal ini menunjukkan bahwa belum optimalnya praktik komunikasi efektif yang sesuai standar dengan target 80 %

Diagram 1.

Diagram *Fishbone* Praktik Komunikasi Efektif di Rumah Sakit X

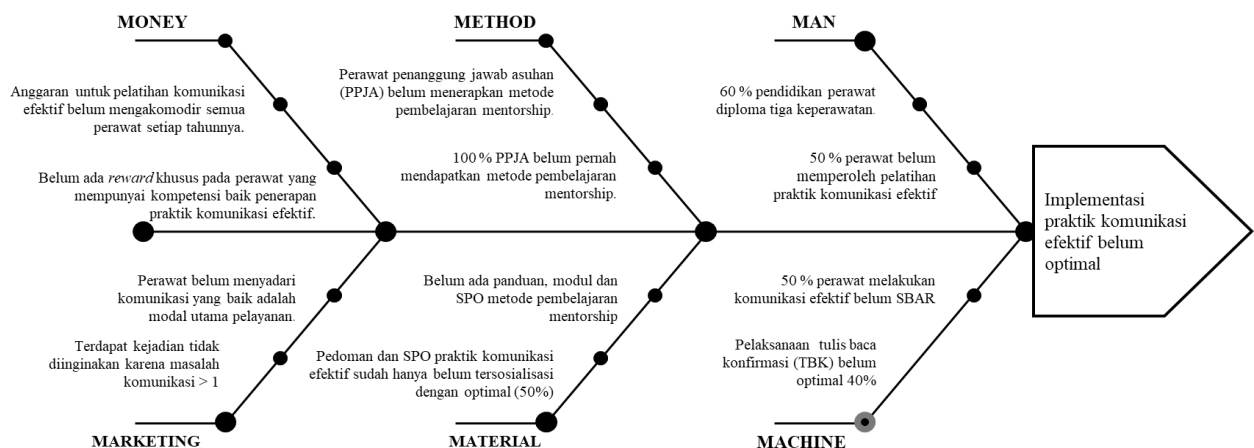


Diagram 1 dapat dilihat bahwa praktik komunikasi efektif belum optimal dilaksanakan. Analisa *man* dapat dilihat kualifikasi perawat 60 % berpendidikan diploma tiga keperawatan dan 50 % perawat belum memperoleh pelatihan praktik komunikasi efektif. Analisa secara *machine* 50 % perawat melakukan komunikasi efektif belum menggunakan *situation, background, assessment dan recommendation* (SBAR). Pelaksanaan tulis baca konfirmasi (TBK) belum optimal 40 %. Analisa *method* perawat penanggung jawab asuhan (PPJA) belum menerapkan metode pembelajaran mentorship. 100 % PPJA belum pernah mendapatkan metode pembelajaran mentorship. Pada abalisa *money* anggaran untuk pelatihan komunikasi efektif belum mengakomodir semua perawat setiap tahunnya. Belum ada *reward* khusus pada perawat yang mempunyai kompetensi baik penerapan praktik komunikasi efektif. Analisa marketing perawat belum menyadari komunikasi yang baik adalah modal utama pelayanan. Terdapat kejadian tidak diinginkan karena masalah komunikasi.

Berdasarkan Analisa *fishbone* maka dilakukan plan of action (POA) menggunakan konsep PDCA dengan pendekatan fungsi manajemen keperawatan *planning, organizing, staffing, actuating dan controlling* (POSAC).

3. IMPLEMENTASI

Implementasi yang dilakukan pada pilot project ini selama 4 bulan menggunakan pendekatan fungsi manajemen. Implementasi pilot project dengan menyusun *planning of action* (POA). POA disusun bersama kepala ruang dan PPJA. Tim merencanakan tujuan *pilot project*, panduan, SPO praktik komunikasi efektif bagi perawat. Untuk PPJA menyusun modul dan skenario *role play* metode pembelajaran mentorship. Tahap fungsi manajemen selanjutnya yaitu pengorganisasian dan staffing melakukan koordinasi dengan kepala sub bidang pelayanan keperawatan dan kebidanan serta kepala bidang pelayanan medis keperawatan. Hasil koordinasi didapatkan arahan penyempurnaan modul panduan dan SOP yang

telah disusun. Selanjutnya penyusunan uraian dan peran dari PPJA dalam metode pembelajaran mentorship.

Tahap *actuating* tim peneliti melakukan workshop pembelajaran mentorship praktik komunikasi efektif selama dua hari. PPJA dinyatakan kompeten untuk mendampingi perawat melakukan praktik komunikasi efektif apabila telah lulus uji pengetahuan dan *role play*. Selanjutnya PPJA akan melakukan implementasi praktik komunikasi efektif di ruang perawatan kepada perawat pelaksana. Implementasi dilakukan selama tiga minggu dengan memberikan supervisi, arahan yang baik selama praktik komunikasi efektif. PPJA mendampingi satu per satu perawat dan mengobservasi perkembangan praktik komunikasi efektif.

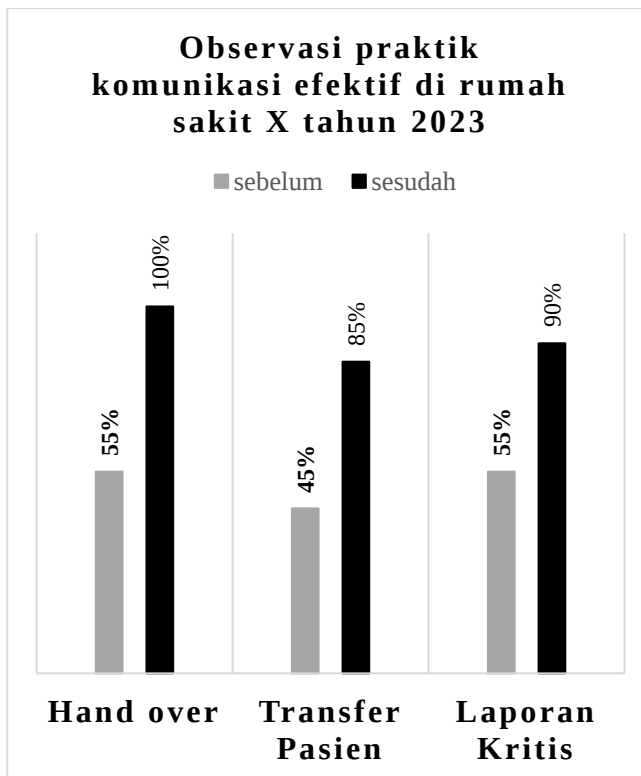
Tahap *controlling* dilakukan penilaian kemampuan perawat melakukan praktik komunikasi efektif sesuai standar Rumah Sakit. Fungsi *controlling* sebagai bentuk evaluasi *pilot project* yang sudah direncanakan dengan tujuan bersama. Dari hasil evaluasi dapat dijadikan rekomendasi dan kebijakan berkelanjutan dalam pelayanan asuhan dan menurunkan angka kejadian tidak diinginkan.

Grafik 3
Pengetahuan Perawat Terakit Praktik Komunikasi Efectif di Rumah Sakit X (n=60)



Grafik 3 terdapat peningkatan pengetahuan perawat sebesar 30 % pada praktik komunikasi efektif hand over, 40 % pada transfer pasien dan 50 % pada laporan kritis

Grafik 4
Observasi Praktik Komunikasi Efektif di
Rumah Sakit X (n=60)



Grafik 4 menggambarkan peningkatan praktik komunikasi efektif *hand over* sebesar 45 %, transfer pasien 40 % dan laporan kritis 35 %.

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tenaga keperawatan didominasi perempuan (75%), sejalan dengan tren global dan nasional. Kondisi ini menuntut kebijakan kerja yang peka gender serta penguatan kepemimpinan perempuan di profesi keperawatan (Surangi et al., 2023). Mayoritas perawat berusia 20–25 tahun (*early-career*), menunjukkan banyak yang baru lulus dan membutuhkan program orientasi, mentoring, serta dukungan untuk mengurangi *transition shock* dan meningkatkan retensi (An et al., 2022). Mayoritas perawat lulusan D3 (88,6%), mencerminkan pola pendidikan vokasi. Untuk menjaga mutu asuhan, perlu program *upgrading*, pelatihan berbasis bukti, dan penyesuaian tugas sesuai kompetensi (Schnelli et al., 2024). Mayoritas perawat berstatus PNS mencerminkan stabilitas kerja yang mendukung kontinuitas layanan, namun

dapat memengaruhi motivasi dan fleksibilitas. Diperlukan insentif, pelatihan, dan tata kelola SDM yang transparan untuk menjaga kinerja dan pengembangan karier (Efendi et al., 2022). Mayoritas berpengalaman 1–5 tahun, masih di tahap awal karier dan rentan *turnover*. Dibutuhkan pelatihan berkelanjutan, *mentorship*, evaluasi kompetensi, dan supervisi suportif untuk meningkatkan retensi dan komitmen (An et al., 2022).

Komunikasi merupakan proses yang kompleks meliputi kemampuan berbicara, mendengarkan, menulis dan membaca. Proses komunikasi harus memperhatikan enam elemen penting yaitu penerima, pesan, intonasi, pendengaran, penerima dan umpan balik. Banyak kegagalan komunikasi pada kesehatan dikarenakan adanya hambatan fisik, lingkungan berisik, keinginan untuk menyelesaikan pembicaraan serta ketidakpahaman terkait dengan prosedur (Ondondo, 2015). Untuk mengatasi hal tersebut diperlukan upaya dengan peningkatan keterampilan berkomunikasi. Upaya yang dapat berupa keterlibatan semua struktur organisasi di rumah sakit melalui fungsi manajemen yang baik. Fungsi manajemen untuk mendukung praktik komunikasi yang efektif melalui *planning*, *organizing*, *staffing*, *actuating* dan *controlling* pada layanan keperawatan yang akan diberikan (Ferrández-Antón et al., 2019).

Pembelajaran Mentorship

Program *mentorship* klinis terbukti membantu lulusan baru dan perawat yang baru direkrut untuk lebih mudah beradaptasi, mengurangi stres dan kecemasan dalam mengawali praktik klinis (Mínguez Moreno et al., 2023). Meningkatkan kepercayaan diri, kemampuan pemecahan masalah, komunikasi profesional, dan memperkuat keputusan perawat baru untuk bertahan di profesi hingga dua tahun pasca-*mentorship* (Gularte-Rinaldo et al., n.d., 2022).

Mentorship berbasis praktik berbasis bukti (EBP) mendukung penerapan pengetahuan terkini, meningkatkan kepuasan kerja, kohesi tim, dan mengurangi *turnover* (Agnel et al., 2025). *Mentorship* berbasis praktik berbasis bukti (EBP)

mendukung penerapan pengetahuan terkini, meningkatkan kepuasan kerja, kohesi tim, dan mengurangi turnover. Efek positif ini secara tidak langsung turut memperbaiki hasil perawatan pasien (Teo et al., 2024)

Modul dan sistem pembelajaran yang dirancang dalam penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman, keterampilan, serta konsistensi perawat dalam menerapkan komunikasi efektif dengan pasien. Penerapan modul ini bermanfaat dalam memperkuat budaya keselamatan pasien sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan.

Praktik Komunikasi Efektif

Peningkatan praktik komunikasi efektif sebesar 45 %, transfer pasien 40 % dan laporan kritis 35 %. Komunikasi efektif merupakan elemen kunci keselamatan pasien, bertujuan mencegah cedera akibat kesalahan tindakan maupun kelalaian. Penerapannya memastikan koordinasi yang tepat antar tenaga kesehatan, sehingga mutu dan keamanan asuhan pasien terjaga (Müller et al., 2018). Tujuan komunikasi efektif dalam keselamatan pasien adalah membangun budaya keselamatan di rumah sakit, meningkatkan akuntabilitas kepada pasien dan masyarakat, serta menurunkan dan mencegah kejadian tidak diharapkan (KTD). (Nursery & Champaca, 2018).

Hambatan praktik komunikasi efektif Beberapa faktor yang mempengaruhi rendahnya laporan insiden yaitu sebagai berikut: Pelaporan insiden masih dipersepsikan sebagai pekerjaan perawat, seharusnya yang membuat laporan tersebut adalah siapa saja atau semua staf yang pertama menemukan kejadian dan yang terlibat dalam insiden (Wahyuni.R & Rosa, 2018). Hambatan pelaporan insiden meliputi underreporting, keterlambatan, dan minimnya data, yang diperburuk oleh budaya menyalahkan sehingga petugas takut melapor (Draganović & Offermanns, 2022)

Perawat berperan dalam komunikasi efektif untuk keselamatan pasien melalui asesmen dan pengelolaan risiko, pelaporan serta analisis insiden, pembelajaran dari

insiden, dan penerapan solusi pencegahan cedera akibat kesalahan tindakan maupun kelalaian (Isnaini & Rofii, 2014; Nela et al., 2021; Neri et al., 2018).

Implementasi komunikasi efektif dalam asuhan terintegrasi mencakup interaksi antarperawat, perawat dengan profesi lain, dan perawat dengan pasien, menggunakan metode SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation) untuk memastikan kejelasan dan keselamatan informasi (Ferrández-Antón et al., 2019). Metode SBAR digunakan perawat saat serah terima, laporan kritis, dan transfer pasien, sedangkan komunikasi dengan klien menerapkan komunikasi terapeutik yang mencakup fase preinteraksi, pengenalan, kerja, dan terminasi untuk mendukung proses penyembuhan (Müller et al., 2018).

Studi ini menunjukkan keberhasilan pilot project penerapan metode pembelajaran mentorship untuk praktik komunikasi efektif. Keberhasilan pilot project dipengaruhi adanya fungsi manajemen yang baik dari bidang layanan dan supervise yang berjenjang dari PPJA ke perawat pelaksana. Pilot project ini dapat menjadikan dasar regulasi praktik komunikasi efektif

PENUTUP

1. Kesimpulan

- a. Karakteristik responden didominasi perawat perempuan (75%), berusia 20–25 tahun (42,8%), berpendidikan D3 Keperawatan (88,6%), mayoritas berstatus PNS (60%), dan memiliki pengalaman kerja 1–5 tahun (48,6%). pelayanan.
- b. Pengetahuan sebelum intervensi, tingkat pengetahuan terkait komunikasi efektif belum optimal (handover 60%, transfer pasien 40%, laporan kritis 50%). Setelah penerapan metode pembelajaran mentorship, terjadi peningkatan pengetahuan yang signifikan, yaitu handover naik 30%, transfer pasien 40%, dan laporan kritis 50%, menunjukkan efektivitas program mentorship dalam memperkuat pemahaman perawat.

- c. Perilaku (praktik) sebelum inovasi, praktik komunikasi efektif belum memenuhi target standar 80% (handover 45%, transfer pasien 55%, laporan kritis 45%). Pasca intervensi mentorship, praktik meningkat menjadi handover +45%, transfer pasien +40%, dan laporan kritis +35%, mencerminkan bahwa pendampingan mentor secara langsung mampu memperbaiki keterampilan komunikasi perawat dalam pelaksanaan asuhan keperawatan yang aman.

2. Rekomendasi

- a. Untuk Rumah Sakit Mengintegrasikan program mentorship terstruktur dalam kebijakan manajemen keperawatan, dengan penugasan *Perawat Penanggung Jawab Asuhan (PPJA)* sebagai mentor yang terlatih, supervisi berjenjang, serta pemberian insentif dan penghargaan bagi perawat yang konsisten menerapkan komunikasi efektif sesuai standar.
- b. Untuk Pendidikan Keperawatan Memasukkan materi komunikasi efektif berbasis keselamatan pasien dan metode *mentorship* ke dalam kurikulum, disertai praktik *role play* dan simulasi SBAR sejak masa pendidikan, sehingga lulusan siap terjun ke lapangan dengan keterampilan komunikasi yang memadai.
- c. Untuk Penelitian Selanjutnya Melakukan studi eksperimental berskala lebih besar dengan desain *randomized controlled trial* untuk menguji efektivitas *mentorship* di berbagai unit layanan, serta mengeksplorasi pengaruhnya terhadap indikator mutu pelayanan, retensi perawat, dan angka kejadian tidak diinginkan (KTD) dalam jangka panjang.

KEPUSTAKAAN

- Agnel, J., Molle, J., Colson, S., & Chays-Amania, A. (2025). The Impact of the Evidence-Based Practice Mentor on Nurses: A Scoping Review. In *Worldviews on Evidence-Based Nursing* (Vol. 22, Issue 2). John Wiley and Sons Inc. <https://doi.org/10.1111/wvn.70016>
- Albert, S., Schmidt, R. N., Posteraro, R., Pearson, J., & Greenhill, R. (2022). Quality of Care and Patient Safety Improvement Through Effective Patient Communication and Feedback. *Journal of Business and Behavioral Sciences*, 34(2), 26–41. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=7a1d5021-77ba-4c28-b4e1-20f1d90b47bd%40redis>
- Alhur, A., Alhur, A. A., Al-Rowais, D., Asiri, S., Muslim, H., Alotaibi, D., Al-Rowais, B., Alotaibi, F., Al-Hussayein, S., Alamri, A., Faya, B., Rashoud, W., Alshahrani, R., Alsumait, N., & Alqhtani, H. (2024). Enhancing Patient Safety Through Effective Interprofessional Communication: A Focus on Medication Error Prevention. *Cureus*, 16(4). <https://doi.org/10.7759/cureus.57991>
- An, M., Heo, S., Hwang, Y. Y., Kim, J. S., & Lee, Y. (2022). Factors Affecting Turnover Intention among New Graduate Nurses: Focusing on Job Stress and Sleep Disturbance. *Healthcare (Switzerland)*, 10(6). <https://doi.org/10.3390/healthcare10061122>
- Bauchat, J. R., Seropian, M., & Jeffries, P. R. (2016). Communication and Empathy in the Patient-Centered Care Model-Why Simulation-Based Training Is Not Optional. *Clinical Simulation in Nursing*, 12(8), 356–359. <https://doi.org/10.1016/j.ecns.2016.04.003>
- Crawford, T., Candlin, S., & Roger, P. (2017). New perspectives on understanding cultural diversity in nurse–patient communication. *Collegian*, 24(1), 63–69. <https://doi.org/10.1016/j.colegn.2015.09.001>

- <https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menaramedika/index>, p-ISSN 2622-657X, e-ISSN 2723-6862
- Draganovic, S., & Offermanns, G. (2022). Patient safety culture in Austria and recommendations of evidence-based instruments for improving patient safety. *PLoS ONE*, 17(10 October), 1–18. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0274805>
- Efendi, F., Aurizki, G. E., Auwalin, I., Kurniati, A., Astari, L. D., Puspitasari, I. T., & Chong, M. C. (2022). The Paradox of Surplus and Shortage: A Policy Analysis of Nursing Labor Markets in Indonesia. *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, 15, 627–639. <https://doi.org/10.2147/JMDH.S354400>
- Ferrández-Antón, T., Ferreira-Padilla, G., del Pino-Casado, R., Ferrández-Antón, P., Baleriola-Júlvez, J., & Martínez-Riera, J. R. (2019). Corrigendum to “Communication skills training in undergraduate nursing programs in Spain” [Nurse Educ. Pract. 42 (2020) 102653](S1471595318304165)(10.1016/j.nepr.2019.102653). *Nurse Education in Practice*, xxxx, 102679. <https://doi.org/10.1016/j.nepr.2019.102679>
- Gularte-Rinaldo, J., Baumgardner, R., Tilton, T., & Brailoff, V. (n.d.). *Mentorship ReSPeCT Study: A Nurse Mentorship Program's Impact on Transition to Practice and Decision to Remain in Nursing for Newly Graduated Nurses*. www.nurseleader.com
- Gularte-Rinaldo, J., Baumgardner, R., Tilton, T., & Brailoff, V. (2022). Mentorship ReSPeCT Study: A Nurse Mentorship Program's Impact on Transition to Practice and Decision to Remain in Nursing for Newly Graduated Nurses. *Nurse Lead*, 14, 262–267. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.mnl.2022.07.003>
- Ibrahim, Y., & Ahamat, A. (2020). INTERPERSONAL COMMUNICATION SKILLS OF NURSE MANAGERS AND NURSING PERFORMANCE. *International Journal of Management Studies*, 26. <https://doi.org/10.32890/ijms.26.1.2019.10515>
- Isnaini, N. M., & Rofii, M. (2014). Pengalaman Perawat Pelaksana Dalam Menerapkan Keselamatan Pasien. *Jurnal Manajemen Keperawatan*, 2(1), 30–37.
- Jannah, M., Deli, H., Nauli, F. A., & Suci, W. P. (2021). Gambaran Pengetahuan Dan Penerapan Risiko Tertusuk Jarum Pada Mahasiswa Profesi Ners. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Indonesia*, Vol 4, No(ISSN: 2580-3077), 150–160. <https://www.google.com/search?q=jurnal+ilmiah+keperawatan&ie=utf-8&oe=utf-8>
- Kim, A. Y., & Sim, I. O. (2020). Mediating factors in nursing competency: A structural model analysis for nurses' communication, self-leadership, self-efficacy, and nursing performance. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(18), 1–14. <https://doi.org/10.3390/ijerph17186850>
- Lyleroehr, M. J., Webster, K. A., Perry, L. M., Patten, E. A., Cantoral, J., Smith, J. D., Cella, D., Penedo, F. J., & Garcia, S. F. (2024). A mixed methods evaluation of patient perspectives on the implementation of an electronic health record-integrated patient-reported symptom and needs monitoring program in cancer care. *Journal of Patient-Reported Outcomes*, 8(1). <https://doi.org/10.1186/s41687-024-00742-8>
- Mínguez Moreno, I., González de la Cuesta, D., Barrado Narvió, M. J., Arnaldos Esteban, M., & González Cantalejo, M. (2023). Nurse Mentoring: A Scoping Review. In *Healthcare (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 16). Multidisciplinary Digital Publishing Institute (MDPI). <https://doi.org/10.3390/healthcare11162302>
- Müller, M., Jürgens, J., Redaelli, M., Klingberg, K., Hautz, W. E., & Stock, S. (2018). Impact of the communication and patient hand-off tool SBAR on patient safety: A systematic review. In *BMJ Open* (Vol. 8, Issue 8). BMJ Publishing Group. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2018-022202>

- Needleman, J., Pearson, M. L., Upenieks, V. V., Yee, T., Wolstein, J., & Parkerton, M. (2016). Engaging frontline staff in performance improvement: The American Organization of Nurse Executives implementation of transforming care at the bedside collaborative. *Joint Commission Journal on Quality and Patient Safety*, 42(2), 61–69. [https://doi.org/10.1016/s1553-7250\(16\)42007-6](https://doi.org/10.1016/s1553-7250(16)42007-6)
- Nela, A. S., Machmud, R., & Susanti, M. (2021). Hubungan Kompetensi Perawat Penanggung Jawab Asuhan (Ppja) Dengan Kualitas Handover Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rsup Dr . M . Djamil Padang. *Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 6(1), 1–10.
- Neri, R. A., Lestari, Y., & Yetti, H. (2018). Analisis Pelaksanaan Sasaran Keselamatan Pasien Di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Padang Pariaman. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 7, 48. <https://doi.org/10.25077/jka.v7i0.921>
- Noviyanti, L. W., Ahsan, A., & Sudartya, T. S. (2021). Exploring the relationship between nurses' communication batisfaction and patient safety culture. *Journal of Public Health Research*, 10(2). <https://doi.org/10.4081/jphr.2021.2225>
- Nowell, L., White, D. E., Mrklas, K., & Norris, J. M. (2015). Mentorship in nursing academia: A systematic review protocol. *Systematic Reviews*, 4(1), 1–10. <https://doi.org/10.1186/s13643-015-0007-5>
- Nursery, & Champaca, S. M. (2018). Pelaksanaan Enam Sasaran Keselamatan Pasien Oleh Perawat Dalam Mencegah Adverse Event Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Suaka Insan (Jksi)*, Vol 3 No 2 (2018): *Jurnal Keperawatan Suaka Insan (JKSI)*, 1–10.
- Ondondo, E. A. (2015). Acquired Language Disorders as Barriers to Effective Communication. *Theory and Practice in Language Studies*, 5(7), 1324. <https://doi.org/10.17507/tpls.0507.02>
- Parulian, H., Siagian, A., & Wahyuni, E. (2014). The Influence of Competence and Interpersonal Communication on Nurses' Performance. *Idea Nursing Journal*, 5(1), 70–79.
- Razavi, S. M., Farrokhnia, N., & Davoody, N. (2022). Nurses' experience of using video consultation in a digital care setting and its impact on their workflow and communication. *PLoS ONE*, 17(5 May). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0264876>
- Reid, K. B., & Dennison, P. (2011). The Clinical Nurse Leader (CNL)®: Point-of-care safety clinician. *Online Journal of Issues in Nursing*, 16(3), 1–11. <https://doi.org/10.3912/OJIN.Vol16No03Man04>
- Satterfield, C. A., Dacso, M. M., & Patel, P. (2016). Development of an effective mentorship program for preclinical medical student global health research training: An evaluation of a pilot mentorship program. *Cogent Medicine*, 3(1), 1240847. <https://doi.org/10.1080/2331205x.2016.1240847>
- Schnelli, A., Steiner, L. M., Bonetti, L., Levati, S., & Desmedt, M. (2024). A bachelor's degree for entering the nursing profession: A scoping review for supporting informed health care policies. In *International Journal of Nursing Studies Advances* (Vol. 6). Elsevier B.V. <https://doi.org/10.1016/j.ijnsa.2023.100171>
- Srisuriyachanchai, W., Cox, A. R., & Jarensiripornkul, N. (2024). Patients' Identification, Management and Prevention of Adverse Drug Reactions: A Cross-Sectional Survey of Patients with Severe Adverse Drug Reactions. *Journal of Clinical Medicine*, 13(14), 4165. <https://doi.org/10.3390/jcm13144165>
- Surangi, M., Silva, D., Baduge, P., Garth, B., Boyd, L., Ward, K., Joseph, K., Proimos, J., & Teede, H. J. (2023). *Barriers to advancing women nurses in healthcare leadership: a systematic review and meta-synthesis*. www.thelancet.com
- Teo, M. Y. K., Ibrahim, H., Lin, C. K. R., Hamid, N. A. B. A., Govindasamy, R., Somasundaram, N., Lim, C., Goh, J. L., Zhou, Y., Tay, K. T., Ong, R. R. S., Tan, V., Toh, Y., Pisupati, A., Raveendran, V.,

Chua, K. Z. Y., Quah, E. L. Y., Sivakumar, J., Senthilkumar, S. D., ... Krishna, L. K. R. (2024). Mentoring as a complex adaptive system – a systematic scoping review of prevailing mentoring theories in medical education. *BMC Medical Education*, 24(1). <https://doi.org/10.1186/s12909-024-05707-5>

The Joint Commission. (2024). The Joint Commission sentinel event data 2023 annual review. *The Joint Commission*, 1–9. http://www.jointcommission.org/Sentinel_Event_Policy_and_Procedures/

Wahyuni.R, & Rosa, E. M. (2018). Efektifitas pelatihan komunikasi S-BAR dalam meningkatkan mutu operan jaga (handover) di bangsal wardah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II. *Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*.

Yakusheva, O., Weiss, M. E., Bobay, K. L., Costa, L., Hughes, R. G., Hamilton, M., Bang, J., & Buerhaus, P. I. (2019). *Individual Nurse Productivity in Preparing Patients for Discharge Is Associated With Patient Likelihood of 30-Day Return to Hospital*. www.lww-medicalcare.com.
www.lww-medicalcare.com