

Hubungan Komunikasi Efektif Dengan Etika Profesi Tenaga Kesehatan Di Rumah Sakit: Literature Review

Nurhaeni sikki^{1✉}, Anindita Ratna Kusumajati², Dessy Yenni³, Erfia Aidiani⁴, Laras Kesuma Wardani⁵, Yurika Martina⁶

Magister Manajemen, Universitas Sangga Buana Bandung

Abstrak

Komunikasi efektif merupakan salah satu kompetensi utama tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang aman, bermutu, dan berorientasi pada pasien. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan komunikasi efektif dengan etika profesi tenaga kesehatan di rumah sakit menggunakan metode literature review. Penelusuran artikel dilakukan melalui Google Scholar, PubMed, ScienceDirect, Garuda, dan DOAJ pada publikasi tahun 2016–2026. Sebanyak 10 artikel yang memenuhi kriteria inklusi dianalisis secara naratif. Hasil sintesis menunjukkan bahwa komunikasi efektif berhubungan dengan penerapan etika profesi, peningkatan keselamatan pasien, kepuasan pasien, hubungan terapeutik, dan kolaborasi interprofesi. Penerapan komunikasi terstruktur seperti SBAR mendukung budaya keselamatan pasien serta mutu pelayanan rumah sakit. Disimpulkan bahwa komunikasi efektif merupakan implementasi nyata dari prinsip beneficence, non-maleficence, autonomy, justice, dan fidelity dalam praktik pelayanan kesehatan.

Kata kunci: Komunikasi efektif; Etika profesi; Tenaga kesehatan; Rumah sakit; Literature review

Abstract

Effective communication is a fundamental competency for healthcare professionals in delivering safe, high-quality, and patient-centered care. This study aimed to analyze the relationship between effective communication and professional ethics among healthcare professionals in hospitals using a literature review approach. A literature search was conducted through Google Scholar, PubMed, ScienceDirect, Garuda, and the Directory of Open Access Journals (DOAJ), focusing on publications published between 2016 and 2026. A total of 10 articles that met the predetermined inclusion criteria were selected and analyzed using a narrative synthesis approach. The findings indicate that effective communication is associated with the implementation of professional ethics, improved patient safety, patient satisfaction, therapeutic relationships, and interprofessional collaboration. The implementation of structured communication methods, such as SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation), contributes to strengthening patient safety culture and improving the quality of hospital services. In conclusion, effective communication represents a practical implementation of the ethical principles of beneficence, non-maleficence, autonomy, justice, and fidelity in healthcare practice. Therefore, strengthening communication competencies among healthcare professionals is essential for supporting ethical practice, patient safety, and the overall quality of hospital services.

Keywords: effective communication; professional ethics; healthcare professionals; patient safety; hospital services

✉ Corresponding author :Email Address : nurhaeni.sikki@usbypkp.ac.id

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan organisasi pelayanan kesehatan yang melibatkan berbagai profesi dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Mutu pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kompetensi klinis, tetapi juga oleh kemampuan tenaga kesehatan dalam berkomunikasi secara efektif. Komunikasi yang baik mendukung penyampaian informasi yang akurat, memperkuat kerja sama tim, mengurangi kesalahan pelayanan, serta meningkatkan kepercayaan pasien. Sebaliknya, komunikasi yang tidak efektif sering dikaitkan dengan insiden keselamatan pasien, konflik antarprofesi, dan menurunnya kepuasan pasien.

Etika profesi tenaga kesehatan menjadi landasan moral dalam setiap tindakan pelayanan. Implementasi prinsip beneficence, non-maleficence, autonomy, justice, dan fidelity sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi antara tenaga kesehatan, pasien, dan sesama tenaga kesehatan. Oleh karena itu, diperlukan telaah komprehensif mengenai hubungan komunikasi efektif dengan etika profesi.

Komunikasi merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Tidak hanya komunikasi antara tenaga kesehatan dengan pasien, tetapi juga komunikasi antart tenaga kesehatan (interprofesi) seperti dokter, perawat, ahli gizi, dan tenaga kesehatan lainnya. Komunikasi yang efektif mampu meningkatkan koordinasi, mengurangi kesalahan medis, mempercepat pengambilan keputusan, serta meningkatkan keselamatan dan kepuasan pasien. Sebaliknya, komunikasi yang buruk menjadi salah satu penyebab utama terjadinya kesalahan pelayanan (medical error) dan insiden keselamatan pasien.

Berbagai institusi pendidikan kesehatan mulai mengembangkan pendidikan kolaborasi interprofesi (Interprofessional Education atau IPE) dan pembelajaran komunikasi kesehatan sebagai upaya meningkatkan kompetensi komunikasi tenaga kesehatan sejak masa pendidikan. Penguatan komunikasi interprofesi diharapkan mampu menciptakan kerja sama tim yang lebih efektif, meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit, menjamin keselamatan pasien, serta mendukung tercapainya pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pasien (patient-centered care). Oleh karena itu, komunikasi efektif antarprofesi kesehatan menjadi salah satu aspek penting yang perlu terus dikembangkan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit (Alfarizi, 2019).

Berdasarkan penelitian Fajriyah dkk. Pada 2023, komunikasi yang tidak efektif antara tim petugas kesehatan akan berdampak pada keberhasilan pengobatan dan menimbulkan efek samping pada pasien. Efek samping yaitu cedera yang disebabkan oleh perilaku medis yang mengakibatkan rawat inap berkepanjangan atau kecacatan pada pasien. Hal ini tentu saja berkaitan erat dengan prinsip-prinsip Etika Profesi

Tenaga Kesehatan. Ketika komunikasi tidak dilakukan dengan baik, prinsip etika dapat dilanggar dan berdampak pada keselamatan pasien maupun kualitas pelayanan.

Metode SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation) merupakan salah satu standar komunikasi yang banyak diterapkan dalam proses handover maupun komunikasi antarprofesi kesehatan. Berdasarkan hasil systematic review tersebut, penerapan SBAR mampu meningkatkan kualitas komunikasi, memperkuat kolaborasi antarprofesi, meningkatkan budaya keselamatan pasien, serta membantu mengurangi risiko kesalahan komunikasi dalam pelayanan rumah sakit. Namun, keberhasilan implementasinya memerlukan pelatihan, kepatuhan tenaga kesehatan, dan dukungan organisasi agar SBAR digunakan secara konsisten dalam praktik klinis (Fajriyah 2023, Fera Siska,dkk. 2026).

KAJIAN PUSTAKA

Teori Komunikasi Efektif

Komunikasi efektif merupakan proses penyampaian informasi yang dilakukan secara jelas, akurat, lengkap, tepat waktu, dan dapat dipahami oleh penerima pesan sehingga tujuan komunikasi dapat tercapai dengan baik. Dalam pelayanan kesehatan, komunikasi efektif menjadi salah satu kompetensi utama tenaga kesehatan karena berperan dalam membangun hubungan terapeutik, meningkatkan koordinasi antarprofesi, serta mengurangi risiko terjadinya kesalahan medis. Komunikasi yang efektif juga mendukung pengambilan keputusan klinis yang tepat serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien.

Menurut World Health Organization (WHO), komunikasi merupakan komponen penting dalam budaya keselamatan pasien karena memungkinkan pertukaran informasi yang akurat antara tenaga kesehatan dan pasien. Komunikasi yang buruk dapat menyebabkan kesalahan diagnosis, keterlambatan terapi, serta meningkatkan risiko terjadinya insiden keselamatan pasien. Oleh karena itu, penguatan kemampuan komunikasi menjadi salah satu strategi utama untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

Teori Etika Profesi Tenaga Kesehatan (Beauchamp & Childress, 2019)

Etika profesi tenaga kesehatan merupakan seperangkat prinsip moral yang menjadi pedoman bagi tenaga kesehatan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab profesionalnya. Dalam bidang kesehatan, etika memiliki peran yang sangat penting karena pelayanan yang diberikan berkaitan langsung dengan kehidupan, keselamatan, serta martabat manusia. Oleh karena itu, tenaga kesehatan tidak hanya dituntut memiliki kompetensi ilmiah dan keterampilan klinis yang baik, tetapi juga harus mampu menerapkan nilai-nilai etika dalam setiap tindakan yang dilakukan.

Penerapan etika profesi bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh pelayanan kesehatan dilakukan secara bertanggung jawab dan berorientasi pada kepentingan terbaik pasien. Selain itu, etika profesi juga menjadi dasar dalam membangun hubungan yang saling percaya antara tenaga kesehatan, pasien, keluarga pasien, dan masyarakat. Keberadaan etika profesi sangat penting untuk menjaga mutu pelayanan

kesehatan, keselamatan pasien, serta profesionalisme tenaga kesehatan dalam menjalankan praktik.

Dalam penelitian ini, teori etika profesi digunakan sebagai landasan untuk memahami standar moral yang harus dipatuhi oleh tenaga kesehatan serta menjadi dasar dalam menganalisis berbagai bentuk pelanggaran etika yang terjadi di rumah sakit.

Komunikasi Interprofesi di Rumah Sakit

Rumah sakit merupakan organisasi pelayanan kesehatan yang melibatkan berbagai profesi, seperti dokter, perawat, apoteker, ahli gizi, fisioterapis, dan tenaga kesehatan lainnya. Pelayanan yang optimal hanya dapat dicapai apabila seluruh profesi mampu bekerja sama melalui komunikasi yang efektif. Komunikasi interprofesi merupakan proses pertukaran informasi antara tenaga kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan koordinasi, memperjelas tanggung jawab masing-masing profesi, serta mendukung pengambilan keputusan klinis yang tepat.

Komunikasi interprofesi yang baik terbukti mampu meningkatkan kolaborasi tim, mempercepat proses pelayanan, mengurangi miskomunikasi, serta meningkatkan keselamatan pasien. Sebaliknya, komunikasi yang tidak efektif menjadi salah satu penyebab utama terjadinya medical error dan insiden keselamatan pasien. Oleh karena itu, berbagai institusi pendidikan kesehatan mulai menerapkan Interprofessional Education (IPE) sebagai strategi untuk membangun kemampuan komunikasi dan kolaborasi sejak masa pendidikan.

Metode SBAR sebagai Bentuk Komunikasi Efektif (Shahid dan Thomas ,2018)

Salah satu metode komunikasi efektif yang direkomendasikan dalam pelayanan kesehatan adalah SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation). Metode ini pertama kali dikembangkan untuk menciptakan komunikasi yang sistematis, ringkas, dan terstruktur sehingga memudahkan penyampaian informasi klinis terutama pada saat handover, konsultasi dokter, maupun kondisi kegawatdaruratan.

Komponen SBAR meliputi:

1. Situation, yaitu menyampaikan kondisi pasien saat ini secara singkat dan jelas.
2. Background, yaitu memberikan informasi penting mengenai riwayat penyakit, diagnosis, maupun terapi yang telah diberikan.
3. Assessment, yaitu hasil penilaian klinis tenaga kesehatan terhadap kondisi pasien.
4. Recommendation, yaitu rekomendasi tindakan atau tindak lanjut yang diharapkan.

METODOLOGI

Penelitian menggunakan metode literature review. Artikel diperoleh dari Google Scholar, PubMed, ScienceDirect, Garuda, dan DOAJ dengan kata kunci terkait komunikasi efektif, etika profesi, tenaga kesehatan, rumah sakit, dan patient safety. Kriteria inklusi meliputi artikel tahun 2016–2026. Sebanyak 10 artikel memenuhi

kriteria dan dianalisis secara deskriptif melalui proses identifikasi, seleksi, sintesis, dan interpretasi hasil.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan penelusuran literatur melalui Google Scholar, PubMed, ScienceDirect, Garuda, dan DOAJ, diperoleh 25 artikel. Setelah proses identifikasi, penghapusan artikel duplikat, penyaringan judul dan abstrak, serta penilaian kelayakan naskah lengkap, diperoleh 10 artikel yang memenuhi kriteria inklusi dan dianalisis lebih lanjut.

Ekstraksi Data

Tabel 1. Hasil ekstraksi data

No	Penulis	Tahun	Desain	Fokus	Temuan
1	Alfarizi & Nuryana	2019	Literature Review	Komunikasi interprofesi	Meningkatkan kolaborasi dan mutu pelayanan
2	Fajriyah dkk.	2023	Systematic Review	SBAR	Meningkatkan komunikasi efektif dan keselamatan pasien
3	Detty dkk.	2026	Cross-sectional	Kepuasan pasien	Berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien
4	Linahtadiya	2024	Systematic Review	IPC	Meningkatkan kolaborasi interprofesi
5	Fera Siska dkk.	2026	Cross-sectional	SBAR	Menurunkan risiko insiden keselamatan pasien

6	Boissy et al.	2016	Observasional	Pelatihan komunikasi	Meningkatkan kepuasan pasien
7	Versluijs et al.	2021	Cross-sectional	Empati	Komunikasi berkorelasi dengan empati
8	Siokal dkk.	2023	Literature Review	Komunikasi perawat	Meningkatkan mutu pelayanan
9	Sari dkk.	2021	Literature Review	Excellent service	Mendukung mutu pelayanan
10	Ulva	2017	Kualitatif	Patient safety	SBAR meningkatkan keselamatan pasien

Sumber : Diolah Penulis (2026)

Tabel 2. Sintesis Hasil Penelitian

Tema	Jumlah Artikel	Kesimpulan
Komunikasi & Etika	10	Seluruh artikel menunjukkan bahwa komunikasi efektif berhubungan dengan penerapan etika profesi tenaga kesehatan
Keselamatan Pasien	6	Penerapan komunikasi efektif, terutama metode SBAR, berkontribusi dalam meningkatkan keselamatan pasien dan

		mengurangi risiko miskomunikasi.
Kepuasan Pasien	4	Komunikasi yang jelas, empatik, dan efektif meningkatkan kepuasan serta kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan.
Kolaborasi Interprofesi	5	Komunikasi efektif meningkatkan koordinasi, kerja sama tim, dan kualitas pelayanan antarprofesi kesehatan.

Sumber : Diolah Penulis (2026)

Sintesis terhadap sepuluh artikel menunjukkan bahwa komunikasi efektif memiliki hubungan yang konsisten dengan penerapan etika profesi tenaga kesehatan. Hampir seluruh penelitian melaporkan bahwa komunikasi yang jelas, akurat, empatik, dan terstruktur mendukung peningkatan keselamatan pasien, kepuasan pasien, hubungan terapeutik, serta kolaborasi interprofesi. Metode SBAR menjadi pendekatan yang paling banyak direkomendasikan untuk memperbaiki kualitas komunikasi klinis di rumah sakit.

Pembahasan

Hubungan Komunikasi Efektif dengan Etika Profesi

Komunikasi efektif merupakan implementasi nyata etika profesi tenaga kesehatan. Sintesis literatur menunjukkan bahwa penyampaian informasi yang jelas, jujur, empatik, dan menghargai hak pasien mencerminkan prinsip beneficence, non-maleficence, autonomy, justice, dan fidelity. Komunikasi menjadi sarana untuk membangun kepercayaan pasien serta mendukung pengambilan keputusan klinis yang etis. Meskipun sebagian penelitian tidak menempatkan etika sebagai variabel utama, seluruh artikel menunjukkan bahwa komunikasi merupakan fondasi perilaku profesional tenaga kesehatan.

Komunikasi Efektif dalam Meningkatkan Keselamatan Pasien

Sebagian besar artikel menunjukkan bahwa komunikasi efektif berkontribusi terhadap penurunan risiko insiden keselamatan pasien. Penerapan metode SBAR mempermudah serah terima pasien, meningkatkan koordinasi antarprofesi, dan mengurangi kehilangan informasi penting. Dari sudut pandang etika, praktik ini

mencerminkan prinsip non-maleficence karena bertujuan mencegah terjadinya kesalahan pelayanan serta memastikan pasien memperoleh pelayanan yang aman.

Komunikasi Efektif terhadap Kepuasan Pasien dan Hubungan Terapeutik

Komunikasi yang jelas dan empatik meningkatkan kepuasan pasien, memperkuat hubungan terapeutik, serta meningkatkan kepatuhan terhadap terapi. Pasien yang memperoleh penjelasan yang lengkap merasa lebih dihargai dan lebih percaya kepada tenaga kesehatan. Temuan ini mendukung konsep patient-centered care yang menempatkan pasien sebagai pusat pelayanan. Faktor seperti beban kerja, waktu konsultasi, dan kemampuan komunikasi individu memengaruhi keberhasilan komunikasi, sehingga diperlukan pelatihan berkelanjutan.

Tabel 3. Sintesis Pembahasan

Tema	Temuan Utama	Implikasi
Etika profesi	Komunikasi mendukung penerapan prinsip etik	Profesionalisme meningkat
Keselamatan pasien	SBAR menurunkan risiko miskomunikasi	Insiden dapat dicegah
Kepuasan pasien	Empati dan informasi meningkatkan kepercayaan	Mutu pelayanan meningkat

Sumber : Diolah Penulis (2026)

Komunikasi Efektif dalam Kolaborasi Interprofesi dan Mutu Pelayanan Rumah Sakit

Pelayanan rumah sakit melibatkan berbagai profesi kesehatan, sehingga komunikasi efektif menjadi dasar kolaborasi interprofesi. Sintesis literatur menunjukkan bahwa komunikasi yang terbuka, jelas, dan saling menghargai meningkatkan koordinasi pelayanan, mempercepat pengambilan keputusan klinis, serta mengurangi miskomunikasi yang dapat berdampak pada keselamatan pasien. Kolaborasi yang baik juga mendukung efisiensi pelayanan dan meningkatkan mutu rumah sakit secara keseluruhan.

Sintesis Hasil Penelitian dan Implikasi bagi Rumah Sakit

Berdasarkan sepuluh artikel yang dianalisis, komunikasi efektif berhubungan erat dengan penerapan etika profesi, keselamatan pasien, kepuasan pasien, hubungan terapeutik, serta kolaborasi interprofesi. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi efektif tidak hanya merupakan keterampilan individu, tetapi juga bagian dari budaya organisasi. Rumah sakit perlu mendukung pelatihan komunikasi, penerapan SBAR, evaluasi kompetensi komunikasi, dan penguatan budaya patient safety.

Tabel 4. Implikasi Hasil Literature Review

Aspek	Temuan	Implikasi
-------	--------	-----------

Etika Profesi	Komunikasi mendukung penerapan prinsip etik	Penguatan profesionalisme
Keselamatan Pasien	SBAR mengurangi miskomunikasi	Penurunan risiko insiden
Kepuasan Pasien	Komunikasi meningkatkan kepercayaan	Peningkatan mutu layanan
Kolaborasi	Koordinasi antarprofesi lebih baik	Pelayanan lebih efektif

Sumber : Diolah Penulis (2026)

SIMPULAN

Literature review ini menunjukkan bahwa komunikasi efektif memiliki hubungan yang kuat dengan etika profesi tenaga kesehatan di rumah sakit. Komunikasi yang jelas, akurat, empatik, dan terstruktur mendukung penerapan prinsip beneficence, non-maleficence, autonomy, justice, dan fidelity, serta berkontribusi terhadap peningkatan keselamatan pasien, kepuasan pasien, hubungan terapeutik, dan kolaborasi interprofesi.

Saran

Rumah sakit disarankan menyelenggarakan pelatihan komunikasi secara berkala, menerapkan metode SBAR secara konsisten, dan menjadikan kompetensi komunikasi sebagai bagian dari evaluasi kinerja tenaga kesehatan. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan systematic review atau meta-analisis dengan jumlah artikel yang lebih besar.

Keterbatasan Penelitian

Literature review ini memiliki beberapa keterbatasan. Artikel yang direview dibatasi pada periode 2016–2026 dan hanya mencakup artikel full text yang memenuhi kriteria inklusi. Selain itu, variasi desain penelitian, karakteristik responden, serta instrumen yang digunakan menyebabkan hasil tidak dapat dibandingkan secara kuantitatif sebagaimana meta-analisis. Meskipun demikian, konsistensi temuan memperkuat hubungan komunikasi efektif dengan etika profesi, keselamatan pasien, kepuasan pasien, dan kolaborasi interprofesi.

Kontribusi Penelitian

Penelitian ini mengintegrasikan berbagai hasil penelitian mengenai komunikasi efektif dan etika profesi dalam satu sintesis yang komprehensif. Temuan diharapkan menjadi referensi bagi rumah sakit, institusi pendidikan, dan peneliti untuk mengembangkan strategi peningkatan mutu pelayanan berbasis komunikasi efektif.

Implikasi Penelitian

Rumah sakit perlu memperkuat pelatihan komunikasi, menerapkan metode SBAR secara konsisten, serta menjadikan kemampuan komunikasi sebagai bagian dari evaluasi kompetensi tenaga kesehatan. Institusi pendidikan diharapkan mengembangkan pembelajaran komunikasi klinis dan etika profesi melalui simulasi dan interprofessional education.

Referensi

- Alfarizi M, Nuryana Z. Komunikasi efektif interprofesi kesehatan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit. 2019.
- Boissy A, et al. Communication skills training for physicians improves patient satisfaction. 2016.
- Beauchamp TL, Childress JF. Principles of biomedical ethics. 8th ed. New York: Oxford University Press; 2019.
- Detty AU, dkk. Hubungan kemampuan komunikasi efektif tenaga medis terhadap kepuasan pasien. 2026.
- Fajriyah N, dkk. Strategi meningkatkan komunikasi efektif dan keselamatan pasien dengan SBAR: systematic review. 2023.
- Linahtadiya S. Implementasi komunikasi efektif terhadap interprofessional collaboration. 2024.
- Sari N, dkk. Peran komunikasi efektif dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit. 2021.
- Shahid S, Thomas S. Situation, Background, Assessment, Recommendation (SBAR) communication tool for handoff in health care: a narrative review. Saf Health. 2018.
- Siokal R, dkk. Komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien. 2023.
- Ulva. Penerapan komunikasi efektif dalam meningkatkan keselamatan pasien. 2017.
- Versluijs M, et al. Effective communication, empathy, and patient satisfaction. 2021.
- World Health Organization. Global patient safety action plan 2021–2030. Geneva: World Health Organization; 2021.
- World Health Organization. Patient safety curriculum guide. Geneva: World Health Organization; 2021.
- World Health Organization. Framework for action on interprofessional education and collaborative practice. Geneva: World Health Organization; 2010.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2017.

Komisi Akreditasi Rumah Sakit. Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS). Jakarta: Komisi Akreditasi Rumah Sakit; 2022.

The Joint Commission. National Patient Safety Goals. Oakbrook Terrace (IL): The Joint Commission; 2023.

Armstrong M, et al. Communication strategies in health. 2021.