
DAMPAK KOMUNIKASI EFEKTIF PADA KUALITAS COLLABORATIVE CARE DI PELAYANAN KESEHATAN (THE IMPACT OF EFFECTIVE COMMUNICATION ON THE QUALITY OF COLLABORATIVE CARE IN HEALTH SERVICES)

Oleh

Metilda¹, Putri Nurwanti², Selvie Dewiyanti³, Isyana Fazrila⁴, Reinald Qobly⁵, Tiara Nurul⁶, Zydan Fauzyan⁷

1,2,3,4,5,6,7 Fakultas Keperawatan, Program Studi Sarjana Keperawatan, Institut Kesehatan Rajawali

E-mail: ¹metildaikes@gmail.com

Article History:

Received: 23-01-2026

Revised: 24-02-2026

Accepted: 26-02-2026

Keywords:

Collaborative Care,
Komunikasi Efektif,
Pelayanan Kesehatan.

Abstract: Kolaborasi interprofesional di rumah sakit memerlukan komunikasi efektif antar tenaga kesehatan dari berbagai profesi untuk mewujudkan pelayanan berpusat pada pasien yang optimal. Komunikasi ini tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga membangun empati, kepercayaan, dan hubungan kerja positif. Literature review ini bertujuan untuk menganalisis dampak komunikasi efektif terhadap kualitas collaborative care di pelayanan kesehatan, khususnya dalam menciptakan hubungan kerja antarprofesi. Metode yang digunakan adalah tinjauan literatur dari 10 jurnal terpilih melalui database Google Scholar, Garuda dan PubMed, dengan kata kunci "komunikasi", "collaborative care", dan "pelayanan kesehatan". Dari 35 artikel awal, seleksi menghasilkan 10 studi relevan yang diintegrasikan untuk menarik kesimpulan. Berdasarkan hasil dari analisis menunjukkan bahwa komunikasi efektif dalam collaborative care memberikan dampak positif bagi pasien dan keluarga (perawatan lebih aman dan nyaman), tenaga kesehatan (hubungan kerja yang harmonis), serta sistem pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Temuan ini menegaskan pentingnya pelatihan komunikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

PENDAHULUAN

Kolaborasi interprofessional merupakan Kerjasama yang melibatkan tenaga kesehatan dari berbagai latar belakang profesi yang berbeda, untuk memberikan perawatan serta pelayanan yang berkualitas di rumah sakit yang berpusat pada pasien (Sinaga, n.d.). Komunikasi efektif merupakan hal yang sangat penting dalam mewujudkan kerjasama antartim demi terwujudnya pelayanan yang optimal khususnya dalam pelayanan kesehatan, serta komunikasi dapat membangun hubungan dan suasana kerja

menjadi positif dan sehat. Keefektifan komunikasi tidak hanya sekedar melibatkan proses penyampaian informasi, tetapi mencakup keterampilan dalam mendengarkan, membangun empati, serta menciptakan hubungan profesional yang didasari rasa saling percaya (Faizin et al., 2025).

Kerjasama antartim professional sangat penting untuk memberikan pelayanan di rumah sakit, salah satunya dengan membangun komunikasi yang efektif antar tenaga kesehatan. Tujuan utama dari penulisan ini untuk menganalisis dampak komunikasi efektif pada kualitas *collaborative care* di pelayanan kesehatan. Tujuan khusus dari penulisan ini adalah menganalisis peran komunikasi efektif dalam menciptakan hubungan kerja antar profesi dalam pelayanan kesehatan.

METODE PENELITIAN

Metode Penulisan yang digunakan adalah literature review yang melibatkan kajian dari berbagai jurnal penelitian terkait topik Dampak Komunikasi Efektif pada Kualitas *collaborative care* di Pelayanan Kesehatan. Temuan hasil artikel penelitian digunakan untuk mengintegrasikan dan menarik kesimpulan. Sumber yang digunakan dalam literature review didapatkan melalui database seperti Google Scholar, Garuda, dan PubMed. Kata kunci yang digunakan penulis dalam pencarian jurnal penelitian ini yaitu “komunikasi”, “*Collaborative Care*” dan “Pelayanan Kesehatan”. Setelah melalui proses penyaringan dan penilaian kesesuaian topik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pencarian literature review melalui Google Scholar, Garuda dan PubMed dengan menggunakan kata kunci Komunikasi”, “*Collaborative Care*” dan “Pelayanan Kesehatan”, dalam pencarian penulis menemukan 35 artikel kemudian artikel tersebut di seleksi, sehingga di dapatkan 10 jurnal hasil penyeleksian. Dari 10 artikel tersebut ditemukan hasil bahwa komunikasi yang efektif dalam *colaborative care* di pelayanan kesehatan berdampak positif bagi pasien dan keluarga (perawatan lebih aman dan nyaman), tenaga kesehatan, dan sistem pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Tabel. 1 Daftar Artikel

No	Judul	Penulis, Tahun, Volume, Nomor	Metode Penelitian	Ringkasan Hasil
1	“Hubungan Komunikasi Efektif Dengan Interprofessional Collaboration Di Ruang Instalasi Bedah Sentral Rsd Gunung Jati Cirebon”	(Nuraliza, 2024). Volume 2, Nomor 10.	Deskriptif analitik dengan pendekatan potong lintang (cross-sectional).	Terdapat hubungan yang sangat signifikan antara komunikasi efektif dan kolaborasi interprofesional di Instalasi Bedah Sentral RSD Gunung Jati Cirebon. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan komunikasi dapat berkontribusi pada keselamatan pasien, efisiensi operasional, dan

				kualitas pelayanan di rumah sakit.
2	Pentingnya Kualitas Komunikasi Perawat dan Dokter Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit	(Paramitha et al., 2022) Volume 2, Nomor 2.	Analitik kuantitatif dengan desain cross sectional.	Komunikasi interpersonal yang baik antara perawat dan dokter berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Mayoritas komunikasi dinilai sangat baik (98,7%) dan tingkat kepuasan pasien sangat tinggi (94,8%). Analisis statistik menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kualitas komunikasi dan tingkat kepuasan pasien. Kolaborasi yang efektif dan sikap saling menghargai dapat meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien di rumah sakit.
3	Hubungan Komunikasi Interprofesional dengan Kolaborasi Perawat - Dokter di IRNA RSUD H. Damanhuri Barabai	(Murdiany et al., 2021) Volume 2, Nomor 1.	Penelitian kuantitatif dengan rancangan cross sectional.	Terdapat hubungan positif yang signifikan antara komunikasi interprofesional dan kolaborasi antara perawat dan dokter di IRNA RSUD H. Damanhuri Barabai terutama dalam aspek empati dan kepentingan bersama. Tetapi dalam aspek sikap terbuka dan lingkungan praktik masih perlu di tingkatkan lagi. Hasil ini menegaskan pentingnya peningkatan kemampuan komunikasi dan kolaborasi tenaga kesehatan untuk meningkatkan mutu layanan dan keselamatan pasien.
4	Gambaran Komunikasi Efektif Antar Tenaga Kesehatan Di Instalasi Bedah Sentral: A	(Fegy et al., 2024) Volume 6, Nomor 5.	Deskriptif eksploratif dengan pendekatan kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar tenaga kesehatan di ruang IKBS

	Qualitative Study			Rumah Sakit Islam Purwokerto memahami, mengalami kendala, dan menghadapi kesulitan dalam komunikasi efektif. Selain itu, terdapat solusi yang diidentifikasi untuk meningkatkan komunikasi tersebut.
5.	Pengaruh Metode Komunikasi Efektif terhadap Efektifitas Pelaksanaan Timbang Terima Pasien Di Ruang Griyatama RSUD Tabanan	(Suardana et al., 2018) Volume 15, Nomor 1.	Desain quasi eksperimen yang menggambarkan dan menganalisis pengaruh metode komunikasi efektif SBAR.	Penerapan metode komunikasi efektif berbasis SBAR secara signifikan meningkatkan kualitas komunikasi saat proses timbang terima (handover) di ruang Griyatama RSUD Tabanan. SBAR meningkatkan kejelasan menyampaikan kondisi dan riwayat pasien, serta mempercepat waktu pelaksanaan handover. Penerapan SBAR terbukti mampu meningkatkan efisiensi, keamanan, dan kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat inap.
6.	Hubungan Pelaksanaan Handover SBAR dengan Komunikasi Interprofesional Perawat di RSUD Kota Tanjungpinang Tahun 2023	(Muharni et al., 2023). Volume 3, Nomor 2.	Rancangan kuantitatif dengan survey analitik dan cross-sectional.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sekitar 50% responden melakukan handover SBAR dengan baik dan 58,3% melaksanakan komunikasi interprofesional yang efektif. Analisis statistik menegaskan bahwa penerapan SBAR dapat meningkatkan kualitas komunikasi dan kolaborasi antar tenaga kesehatan di rumah sakit.
7.	Communication in interprofessional health care teams from the	(Erjavec et al., 2022). Volume 12,	Mixed methods, meliputi studi kasus dengan survei dan	Komunikasi dalam tim interprofesional di rumah sakit Slovenia dinilai cukup

	perspective of patients and staff	Nomor 2.	wawancara mendalam serta focus group (multi-metode).	baik, namun terdapat tantangan seperti partisipasi tidak merata, konflik antar departemen, kekurangan staf, dan beban kerja tinggi, terutama selama pandemi COVID-19. Hasil menunjukkan perlunya peningkatan komunikasi inklusif dan seimbang untuk meningkatkan kerja sama tim dan kualitas pelayanan pasien.
8.	Penerapan Komunikasi Sbar Untuk Meningkatkan Kemampuan Perawat Dalam Berkomunikasi Dengan Dokter	(Mardiana et al., 2019) Volume 10, Nomor 2.	Quasi experimental dengan rancangan pretest-posttest with control group design	Penerapan dan pelatihan komunikasi menggunakan metode SBAR secara signifikan meningkatkan kemampuan perawat dalam berkomunikasi dengan dokter. Skor kemampuan perawat meningkat secara statistik, terutama pada aspek diskusi dan kejelasan komunikasi. Penggunaan SBAR efektif dalam meningkatkan kolaborasi dan mutu komunikasi interprofesional di lingkungan rumah sakit.
9.	Komunikasi SBAR Perawat Dan Dokter Dalam Kolaborasi Interprofesional Di Rumah Sakit X	(Millu, 2023) Volume 1, Nomor 3.	Kualitatif dengan pendekatan fenomenologi.	Penerapan komunikasi SBAR antara perawat dan dokter di UGD Rumah Sakit X cukup efektif dalam mendukung kolaborasi interprofesional. Perawat dan dokter melakukan pengkajian menyeluruh sebelum komunikasi, dan kolaborasi dalam perencanaan tindakan berlangsung baik. Penggunaan SBAR dan verifikasi ulang membantu meningkatkan kualitas komunikasi dan pelayanan

				pasien.
10.	Interpersonal communication in healthcare	(CM & VL, 2018) Volume 11, Nomor 2.	Literature Review	Komunikasi efektif dalam bidang kesehatan sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan, hasil pengobatan, dan kepuasan pasien. Kolaborasi antar tenaga medis bergantung pada kemampuan komunikasi mereka.

Dalam pelayanan kesehatan, komunikasi efektif merupakan kunci dalam menciptakan kolaborasi antar tenaga kesehatan. Komunikasi efektif interprofesional dalam layanan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kualitas perawatan dan kesehatan pasien, serta memfasilitasi pertukaran informasi untuk mengoptimalkan praktik klinis. Keterbatasan dalam komunikasi antar tenaga kesehatan dapat menimbulkan keterlambatan dalam pemberian layanan dan meningkatkan risiko kesalahan dalam penanganan pasien (Faizin et al., 2025). Penelitian (Murdiany et al., 2021) menunjukkan terdapat hubungan positif yang signifikan antara komunikasi interprofesional dan kolaborasi antara perawat dan dokter di IRNA RSUD H. Damanhuri Barabai terutama dalam aspek empati dan kepentingan bersama. Hasil ini menegaskan pentingnya peningkatan kemampuan komunikasi dan kolaborasi tenaga kesehatan untuk meningkatkan mutu layanan dan keselamatan pasien.

Komunikasi yang efektif memastikan bahwa semua anggota tim memiliki pemahaman yang sama mengenai kondisi pasien, rencana perawatan, dan perubahan yang terjadi. Salah satu pendekatan yang terbukti efektif adalah penggunaan metode SBAR (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*) (Faizin et al., 2025). Komunikasi SBAR merupakan kerangka yang mudah diingat, jelas dan terstruktur yang digunakan untuk menyampaikan kondisi pasien kritis atau perlu perhatian dan tindakan yang segera (Suardana et al., 2018). Untuk meningkatkan efektivitas komunikasi dalam kerja tim lintas profesi, dua pendekatan utama dapat diterapkan, yaitu penggunaan metode SBAR dalam penerapan *Interprofessional Collaboration* (IPC), penggunaan metode SBAR juga bermanfaat untuk meningkatkan komunikasi tim secara umum (Faizin et al., 2025).

Teknik komunikasi efektif SBAR ditetapkan sebagai standar komunikasi antara tenaga kesehatan yang berfokus terhadap pasien meningkatkan keterampilan komunikasi saat situasi tertentu. Dalam penelitian (Mardiana et al., 2019) juga menyatakan bahwa SBAR secara signifikan meningkatkan kemampuan perawat dalam berkomunikasi dengan dokter. Penggunaan SBAR efektif dalam meningkatkan kolaborasi dan mutu komunikasi interprofesional di lingkungan rumah sakit.

Kolaborasi interprofesional didefinisikan sebagai suatu proses dimana tenaga dan staff medis dari berbagai profesi kesehatan, pasien serta keluarga juga dilibatkan dalam bekerja sama untuk meningkatkan status kesehatan pasien. Dengan kata lain kolaborasi interprofesional adalah kerjasama antara profesi kesehatan dengan latar pendidikan yang

berbeda menjadi satu tim berkolaborasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang efektif. Praktik kolaborasi interprofesional bukan hanya diperlukan untuk keselamatan pasien, tetapi juga diperlukan untuk meningkatkan kepuasan profesi pemberi asuhan dan optimalnya mutu pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar operasional (Lumbantoruan & Nurhidayah, 2023).

Pelayanan Kesehatan yang efektif memerlukan kolaborasi dan kerjasama yang baik dari perawat, dokter maupun tim medis lainnya. Dengan adanya kolaborasi dari seluruh anggota tim medis, terbukti dapat meningkatkan mutu layanan Kesehatan secara signifikan. Kolaborasi interprofessional merupakan komponen yang sangat penting dalam memberikan perawatan dan pelayanan kepada pasien. Sebaliknya, apabila kolaborasi dan kerja sama interprofessional tidak berjalan dengan baik dapat mengakibatkan terjadinya medical error atau kejadian yang tidak diharapkan (Munawaroh et al., 2024).

Dari hasil artikel yang dikumpulkan dan analisis yang dilakukan oleh penulis, Dari hasil artikel yang dikumpulkan dan analisis yang dilakukan oleh penulis, didapatkan bahwa terdapat dampak positif antara komunikasi efektif terhadap kualitas *collaborative care* di pelayanan kesehatan. Komunikasi efektif antar tenaga kesehatan sangat penting untuk memberikan pelayanan yang efisien dimana dampaknya akan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit. Hasil temuan dari beberapa artikel yang telah di analisis menegaskan bahwa komunikasi efektif berperan sangat penting dalam mendukung kolaborasi antar tenaga kesehatan di rumah sakit, menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan meningkatkan mutu layanan keselamatan pasien.

KESIMPULAN

Komunikasi efektif menjadi fondasi utama dalam meningkatkan kualitas *collaborative care* di pelayanan kesehatan, khususnya melalui penguatan kolaborasi interprofesional di rumah sakit. Dari analisis jurnal yang terpilih menunjukkan dampak positif dan signifikan yang menyatakan bahwa komunikasi efektif, yang mencakup penyampaian informasi akurat, keterampilan mendengarkan aktif, pembangunan empati, dan kepercayaan antarprofesi, memberikan dampak positif multidimensi. Bagi pasien dan keluarga, hal ini menghasilkan perawatan yang lebih aman, nyaman, dan berpusat pada kebutuhan mereka; bagi tenaga kesehatan, menciptakan hubungan kerja harmonis serta suasana kerja positif; serta bagi sistem rumah sakit, mengoptimalkan efisiensi pelayanan secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil dari analisis ini menegaskan bahwa keefektifan komunikasi yang meliputi penyampaian informasi, empati, dan kepercayaan tidak hanya mendukung pelayanan berpusat pada pasien, tetapi juga membangun lingkungan kerja positif. Oleh karena itu, diperlukan pelatihan komunikasi berkelanjutan bagi tenaga kesehatan untuk mewujudkan kolaborasi interprofesional yang optimal dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara berkelanjutan.

Pengakuan/Acknowledgements

Terima kasih disampaikan kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dan mendukung terlaksananya penerbitan literature review ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] CM, C., & VL, P. (2018). Interpersonal communication in healthcare. *Journal of Medicine and Life*, 11(2), 119–122.
- [2] Erjavec, K., Knavs, N., & Bedenčič, K. (2022). Communication in interprofessional health care teams from the perspective of patients and staff. *Journal of Health Sciences RESEARCH*, 12(1), 29–37.
- [3] Faizin, F. Z., Ulinuha, L., Huda, N., & Uswiyah, N. (2025). Jurnal Kesehatan Ilkmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific DENGAN INTER PROFESIONAL Huda, Ikfina Himmati, Rana A M Albatta, Rizki Fadillah, Zakia Nurul Hikmah, Azizah Khoiriyati Magister Keperawatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Komunika. *Jurnal Kesehatan Ilkmiah Indonesia*, 10(1).
- [4] Fegy, A. I., Made, S., & Asmat, B. (2024). Gambaran Komunikasi Efektif Antar Tenaga Kesehatan Di Instalasi Bedah Sentral: A Qualitative Study. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 6(5), 2141–2150.
- [5] Lumbantoruan, H. C., & Nurhidayah, R. E. (2023). *Implikasi Kolaborasi Interprofesional Terhadap Layanan Keperawatan Berdasarkan Perfektif Holistic Care: Systematic Review*. 8(1), 1–16.
- [6] Mardiana, S. S., Kristina, T. N., & Sulisno, M. (2019). Penerapan Komunikasi SBAR Untuk Meningkatkan Kemampuan Perawat Dalam Berkomunikasi Dengan Dokter. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 10(2), 273–282.
- [7] Millu, P. N. (2023). Komunikasi SBAR Perawat Dan Dokter Dalam Kolaborasi Interprofesional Di Rumah Sakit X. *Jurnal Ilmu Kesehatan Dan Keperawatan*, 1(3), 182–194.
- [8] Muharni, S., Wardhani, U. C., & Yusniar, Y. (2023). Hubungan Pelaksanaan Handover SBAR dengan Komunikasi Interprofesional Perawat di RSUD Kota Tanjungpinang Tahun 2023. *Jurnal Medika Husada*, 3(2), 31–37.
- [9] Murdiany, N. A., Pertiwiwati, E., & Setiawan, H. (2021). Hubungan Komunikasi Interprofesional Dengan Kolaborasi Perawat-Dokter Di Irna Rsd H.Damanhuri Barabai. *Journal of Nursing Invention*, 2(1), 41–48.
- [10] Nuraliza, S. (2024). Hubungan Komunikasi Efektif Dengan Interprofessional Collaboration Di Ruang Instalasi Bedah Sentral Rsd Gunung Jati Cirebon. *Jurnal Inovasi Global*, 2(10), 1601–1616.
- [11] Paramitha, D. S., Rita, & MPR, A. R. A. M. (2022). Pentingnya Kualitas Komunikasi Perawat Dan Dokter Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Suaka Insan*, 7(2), 188–194.
- [12] Sinaga, W. A. (n.d.). *Peran Interprofessional Collaboration (IPC) dalam Manajemen Diabetes Melitus sebagai Upaya dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan*. 1–5.
- [13] Suardana, I. K., Rasdini, I. G. A. A., & Hartati, N. N. (2018). Pengaruh Metode Komunikasi Efektif Sbar Terhadap Efektifitas Pelaksanaan Timbang Terima Pasien Di Ruang Griyatama Rsd Tabanan. *Jurnal Skala Husada*, 15(1), 43–58.