

# KOMUNIKASI SEBAGAI ASPEK PENTING PERAWAT DALAM INTERPROFESSIONAL COLLABORATION UNTUK MENINGKATKAN MUTU LAYANAN KESEHATAN KLIEN

**Dazza Lozhera Patulak**

*Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan,  
Universitas Kristen Satya Wacana*

## **ABSTRACT**

*Layanan kesehatan yang bermutu menjadi tuntutan bagi pemberi layanan kesehatan di era ini. Layanan yang bermutu dapat dicapai dengan praktek kolaborasi. Dalam hal ini disebut dengan Kolaborasi Interprofesi atau Interprofessional Collaboration (IPC) yang merupakan hubungan dari berbagai tenaga kesehatan yang saling berkolaborasi dan bekerjasama untuk memberikan perawatan terhadap klien serta saling berbagi informasi terkait catatan perkembangan terintegrasi klien yang tujuannya untuk meningkatkan keselamatan klien dan kualitas pelayanan rumah sakit. Perawat adalah salah satu profesi yang ikut terlibat dalam pemberian asuhan melalui Interprofessional Collaboration (IPC). Salah satu faktor penghambat sebuah asuhan Interprofessional Collaboration (IPC) adalah komunikasi yang tidak efektif karena dapat menimbulkan sebuah konflik baik antar profesi maupun terhadap klien. Oleh karena itu, aspek terpenting yang diperlukan seorang perawat dalam berkolaborasi adalah kemampuan berkomunikasi, sehingga layanan dengan kolaborasi dapat dilakukan dengan terkendali dan terjaminnya mutu layanan kepada klien.*

**Kata kunci:** *Interprofessional Collaboration, komunikasi, peran perawat*

## **Latar Belakang**

Dalam lingkungan kerja profesional, kolaborasi antar profesional telah diakui oleh keperawatan, tim kesehatan lainnya, dan organisasi profesional kesehatan sebagai bagian penting dari keselamatan yang memberikan pelayanan yang berpusat pada pasien (Gul Pinar, 2015). Kolaborasi interprofesional adalah ketika profesional kesehatan dari berbagai profesi berkolaborasi dengan pasien, keluarga, pengasuh, dan masyarakat untuk memberikan perawatan berkualitas tinggi dan yang terbaik (WHO, 2010).

Kompetensi yang penting dalam melakukan kolaborasi adalah kemampuan berkomunikasi interprofesi. Untuk bekerja sama dan memberikan perawatan yang aman dan efektif bagi pasien dan tenaga kesehatan lainnya, perawat harus mampu berkomunikasi secara efektif dengan tim kesehatan lainnya (ANA, 2010). Kurangnya kualitas komunikasi profesional merupakan salah satu faktor yang menghambat pelaksanaan kegiatan kolaboratif antara kelompok profesi yang berbeda (Setiadi, 2017).

Sebagai seorang perawat, kompetensi yang diperlukan adalah komunikasi sebagai proses interpersonal yang melibatkan perubahan verbal dan nonverbal dari informasi dan ide, sebagai contoh komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik berarti bahwa seorang perawat memeriksa klien dengan pendekatan yang direncanakan. Proses ini difokuskan pada klien dan dipimpin oleh seorang profesional (Potter & Perry, 2009).

Metode komunikasi yang efektif diperlukan untuk kolaborasi interprofesional. Komunikasi yang cepat, akurat, detail, dan disertai bukti merupakan salah satu cara untuk membangun komunikasi yang efektif. Komunikasi secara detail seperti melakukan pertukaran informasi secara terperinci.

## **Pembahasan**

### **Asuhan Keperawatan**

Keperawatan adalah kegiatan pemberian asuhan kepada individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat, baik dalam keadaan sakit maupun sehat. Dalam keperawatan pastinya ada seorang tenaga kesehatan yang disebut perawat. Perawat adalah profesi yang memiliki peran utama yaitu membantu klien dan pasien baik kondisinya sakit maupun sehat, sehingga derajat kesehatannya meningkat melalui sebuah asuhan keperawatan yang profesional (Nisya, 2013). ICN (International Council of Nursing) pada tahun 1965 menyatakan bahwa perawat adalah orang yang telah menyelesaikan pelatihan keperawatan dan memenuhi syarat untuk memberikan layanan keperawatan di negara yang bersangkutan serta bertanggung jawab untuk meningkatkan kesehatan, mencegah penyakit dan menyediakan layanan kesehatan.

Pemberi asuhan keperawatan adalah tugas perawat pelaksana. Carpenito (2009) menyatakan bahwa terdapat beberapa tahap dalam proses asuhan keperawatan, diantaranya ; pengkajian, diagnosis, planning, implementasi dan evaluasi. Perawat harus memastikan setiap klien sehat bukan hanya dalam hal fisik, tetapi mental juga sosialnya perlu diperhatikan, sehingga menjadi individu yang utuh. Hampir sepenuhnya perawat berinteraksi dengan klien. Layanan kesehatan yang bermutu menjadi tuntutan bagi pemberi layanan kesehatan di era ini. Oleh karena itu, perawat diharuskan mampu memberikan asuhan layanan yang bermutu terhadap seorang klien.

Mutu layanan keperawatan adalah gambaran dari pemberian layanan keperawatan utuh secara biologis, psikologis, sosial, dan spiritual pada individu yang sakit atau sehat sesuai dengan standar keperawatan (Asmuji, 2012). Mutu layanan sangat penting karena mutu menjadi indikator puas atau tidaknya klien terhadap layanan kesehatan yang diterima, semakin tinggi nilai mutu layanan keperawatan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Dalam melaksanakan peningkatan sebuah mutu layanan kesehatan, diperlukan kolaborasi dari berbagai pihak penyedia layanan kesehatan serta kerjasama pihak-pihak lain yang berpusat dalam menunjang kesehatan klien. Maka dari itu muncullah istilah Interprofessional Collaboration yang perlu kita ketahui sebagai salah satu cara ampuh meningkatkan mutu layanan kesehatan klien.

### **Interprofesional Collaboration**

Interprofesional collaboration, juga dikenal sebagai kolaborasi antarprofesi, adalah kumpulan dari berbagai profesi yang bekerja sama dalam menyediakan layanan kesehatan untuk memecahkan masalah kesehatan. Tenaga kesehatan tidak boleh melakukan pelayanan kesehatan secara independen, sebaliknya mereka harus melakukan praktek kolaborasi dengan baik sebagai penunjang mutu layanan kesehatan. Penelitian di seluruh dunia telah menunjukkan bahwa praktik kolaboratif dapat meningkatkan akses dan koordinasi layanan kesehatan, penggunaan sumber daya klinis spesialis yang tepat, peningkatan hasil kesehatan bagi orang-orang yang menderita penyakit kronis, perawatan klien dan peningkatan keselamatan klien.

Praktik kolaboratif yang efektif dan layanan kesehatan yang optimal dapat memperkuat sistem kesehatan dan meningkatkan hasil kesehatan. Praktik kolaboratif juga dapat mengurangi konflik antara pengasuh, pergantian staf, rawat inap/lama waktu di rumah sakit, kematian, komplikasi penyakit, dan kesalahan klinis. Menurut WHO (2010) kolaborasi yang baik atau pemberian layanan yang berkualitas tinggi oleh penyedia layanan kesehatan dan keluarga serta komunitas dapat mengurangi masalah pada keselamatan klien.

Bertentangan dengan itu, dampak dari kolaborasi yang buruk adalah kegagalan praktik dan memburuknya kualitas layanan yang diberikan kepada klien, hal ini diakibatkan oleh buruknya komunikasi dan kurangnya pemahaman sesama anggota tim.

Sebagai contoh, fenomena yang sering ditemui saat ini dimana pasien sering bingung karena dua pelayan kesehatan yang menangani penyakit memberikan saran yang berbeda atau bahkan bertentangan. Komunikasi yang buruk antara profesional kesehatan dapat mempengaruhi kualitas perawatan, yang dapat membahayakan pasien dan keluarga mereka. Dokter yang menangani pasien sering menggunakan tulisan untuk menginstruksikan profesional kesehatan lainnya, seperti perawat dan bidan untuk melakukan perawatan dan pemeriksaan lebih lanjut. Masalah yang sering muncul adalah teks sulit dibaca oleh staf lain dan penulis sendiri kadang-kadang tidak dapat membaca kembali teksnya sendiri pada kesempatan berikutnya (Basuki, 2008).

Komunikasi memegang kunci keberhasilan dalam suatu praktek kolaborasi interprofesi, dengan komunikasi para profesional dipersiapkan untuk belajar bersama dengan menyediakan tenaga kesehatan yang mampu berkolaborasi dalam suatu sistem kesehatan dan berkontribusi banyak dari variasi disiplin ilmu yang diharapkan mampu menunjang mutu layanan kesehatan.

### **Peran Komunikasi Sebagai Aspek Penting Perawat dalam Interprofesional Collaboration**

Kerjasama merupakan bentuk dari satu paham antara pola berpikir untuk menetapkan tujuan yang sama, saling menghormati dan menyetujui setiap tindakan keperawatan yang diberikan kepada klien sehingga kepuasan mutu layanan terpenuhi. Disamping itu juga terjalin hubungan jujur dalam komunikasi interaksi antara petugas kesehatan, klien, keluarga klien dan faktor pendukung lainnya.

Komunikasi adalah aspek terpenting yang perlu dipunyai seorang perawat. Hal ini dikarenakan komunikasi kesehatan merupakan bagian dasar dalam perawatan kepada klien. Tanpa kepandaian berkomunikasi yang efektif, perawat akan kesulitan untuk berkerjasama dengan profesional yang lain, sehingga bisa berdampak serius pada keselamatan seorang klien.

Komunikasi yang efektif merupakan komunikasi yang tepat, jelas, benar, mudah dipahami oleh penerima sehingga meminimalisir kesalahan praktik. Baik itu melalui media maupun secara langsung melalui ucapan, gambar, teks, simbol atau juga bentuk kode tertentu. Perawat dituntut untuk menggunakan komunikasi yang efektif, baik itu terhadap sesama anggota tim kesehatan, klien, keluarga klien dan komunitas lainnya yang turut serta berkolaborasi meningkatkan kesehatan klien.

Umpama perawat dan dokter sebagai salah satu penentu yang penting bagi kualitas proses keperawatan. Sebagai tim, penting bagi seorang perawat dan dokter untuk dapat bertukar informasi dengan jelas dan komprehensif melalui pelaksanaan komunikasi. Semakin baik kualitas komunikasi yang terbentuk maka semakin tinggi tingkat keberhasilan keselamatan dan kepuasan seorang klien. Tidak mungkin untuk seorang tenaga kesehatan bekerja dengan sendirinya, petugas kesehatan bukan hanya mendiagnosa adapula bagian penjadwalan operasi, administrasi, pemindahan pasien dan kegiatan lainnya yang tidak mungkin dilaksanakan satu orang saja.

Perawat harus sigap dan beradaptasi dengan profesi lainnya. Sebagai profesi yang banyak menghabiskan waktu bersama klien, perawat adalah pengendali arus komunikasi dalam memberikan pelayanan dan perawatan kepada klien. Komunikasi terapeutik lebih banyak dilakukan oleh perawat kepada klien dibandingkan dokter. Hal ini menjadikan seorang dokter tidak mungkin bekerja tanpa didampingi perawat karena dibutuhkan perawat untuk memberikan info detail klien (Tayo & Nursanti, 2018).

Komunikasi yang diberikan oleh perawat dan anggota tim lainnya dapat meningkatkan rasa percaya diri seorang klien menuju kesembuhan, sehingga diharapkan komunikasi antar profesi dan perawat ini haruslah kondusif, terkoordinasi agar beban tekanan penyakit pasien dapat menurun.

## Simpulan

Sebagai seorang perawat, membangun komunikasi dalam suatu kolaborasi interprofesional sangat penting untuk di upayakan. Komunikasi yang baik, akan menghasilkan hubungan kolaborasi yang baik pula, agar tenaga kesehatan dapat melakukan tindakan pelayanan kesehatan secara komprehensif, terkoordinasi dan optimal. Komunikasi secara efektif digunakan sebagai upaya pengembangan kolaborasi interprofesional. Dengan adanya hal ini, baik perawat, dokter dan anggota tim lainnya dapat saling menghargai dan memiliki satu tujuan yang sama yaitu meningkatkan mutu layanan kepada klien

## Daftar Pustaka

- Basuki, Endang. 2008. Komunikasi antar petugas kesehatan dalam majalah kedokteran Indonesia. Volume 58 no.9
- Gul, Pinar. 2015. Simulation-Enhanced Interprofessional Education in Health Care. *Creative Education*, 2015, 6, 1852-1859.
- Milli, Putri. 2023. Komunikasi SBAR Perawat Dan Dokter Dalam Kolaborasi Interprofesional Di Rumah Sakit X. *DIAGNOSA: Jurnal Ilmu Kesehatan dan Keperawatan*. 1(3) 185.
- Nisya, R. 2013. Prinsip-prinsip dasar Keperawatan. Jakarta : Dunia Cerdas.
- Paramitha, Dewi, Rita Kirana, dan Andey Rizky Akbar Muhaimin MPR. 2022. Pentingnya Kualitas Komunikasi Perawat Dan Dokter Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Suaka Insan (JKSI)*. 7(2)
- Potter & Perry. 2009. *Fundamental keperawatan*. Edisi 7. Volume 2. Alih Bahasa: dr Adrina & Marina. Jakarta: Salemba Medika.
- Purba, Yunis, Anggorowati. 2017. Komunikasi Interprofesi Sebagai Upaya Pengembangan Kolaborasi Interprofesi Di Rumah Sakit: Systematic Review. *Jurnal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan*.
- Saputra, Dimas, S. Dwi Sulistyawati, dan Wahyuningsih Safitri. 2022. Hubungan Pelaksanaan Supervisi Keperawatan Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit UNS
- Setiadi, Adji dkk. 2017. Factors Contributing to Interprofessional Collaboration in Indonesia Health Centers : A focus group study. *Journal of Interprofessional Education & Practice* 8 (2017) 69-74.
- Sirila. 2022. "Perilaku Caring Perawat" [https://yankes.kemkes.go.id/view\\_artikel/1077/perilaku-caring-perawat](https://yankes.kemkes.go.id/view_artikel/1077/perilaku-caring-perawat), 19 Nopember 2023 pukul 17.49.
- Tayo, Y., & Nursanti, S. 2018. Makna Rekan Kerja Perawat Bagi Dokter- Studi Fenomenologi Tentang Makna Perawat. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(2).
- Ujung, H. (2019, Desember 5). Peran penting perawat dalam interprofesional collaboration untuk keselamatan pasien. <https://doi.org/10.31227/osf.io/j4yhs>
- World Health Organization. 2010. Summary of progress towards the health-related Millennium Development Goals and targets