

Workshop Komunikasi Efektif dengan Metode SBAR untuk Peningkatan Sikap Empati Tenaga Kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Sampangan

Ayu Rizky Pramestya Merdeka¹, Yusuf Alam Romadhon²

^{1,2} Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kedokteran, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Indonesia

E-mail: ayurizky@student.ums.ac.id¹, yusuf@ums.ac.id²

Article History:

Received: 18 Juni 2026

Revised: 22 Juli 2026

Accepted: 01 Agustus 2026

Keywords:

Komunikasi SBAR; empati tenaga kesehatan; workshop; pengabdian masyarakat; keselamatan pasien.

Abstract: This community service activity aimed to improve knowledge, communication skills using the SBAR method (Situation, Background, Assessment, Recommendation), and empathic attitudes of healthcare workers at RS PKU Muhammadiyah Sampangan, Surakarta. Quality health services depend not only on clinical competence but also on interpersonal skills, particularly empathy. The World Health Organization (WHO) states that more than 70% of patient safety incidents result from communication failures. The implementation method was an interactive workshop attended by 30 healthcare workers from various professions, comprising pre-test, interactive material delivery, case simulations, role-play, and post-test. Data normality was assessed using Kolmogorov-Smirnov and Shapiro-Wilk tests; since data were not normally distributed ($p < 0.001$), the Wilcoxon Signed Rank Test was applied. Results showed a significant increase in mean scores from 8.40 (pre-test) to 9.60 (post-test), with $Z = -3.449$ and $p < 0.001$, confirming meaningful improvements in SBAR communication understanding and empathic attitudes. This workshop proved effective as a structured communication intervention model replicable in other healthcare facilities.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan hak setiap pasien dan menjadi kewajiban setiap fasilitas pelayanan kesehatan. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan menyebutkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Mutu pelayanan kesehatan tidak semata ditentukan oleh aspek teknis medis, tetapi juga oleh kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien, yang mencakup dimensi komunikasi, empati, dan pelayanan yang berpusat pada pasien (patient-centered care). Penguatan kompetensi komunikasi dan sikap empatik tenaga kesehatan menjadi bagian integral dari upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan secara menyeluruh.

Komunikasi yang efektif merupakan salah satu pilar utama dalam pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kegagalan komunikasi dalam lingkungan klinis telah diidentifikasi sebagai salah satu penyebab utama kejadian tidak diinginkan (KTD) dan kesalahan medis. World Health Organization (WHO) menyatakan bahwa lebih dari 70% insiden keselamatan pasien berakar pada kegagalan komunikasi antar tenaga kesehatan maupun antara tenaga kesehatan dan pasien (WHO, 2021). Kondisi ini mendorong perlunya pendekatan komunikasi yang terstruktur, terstandarisasi, dan mudah diterapkan dalam praktik klinis sehari-hari.

Metode SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation) merupakan pendekatan komunikasi terstruktur yang telah diakui secara internasional dan terbukti efektif dalam meningkatkan keselamatan dan kualitas pelayanan. Awalnya dikembangkan oleh militer Amerika Serikat, metode ini kemudian diadopsi luas dalam dunia kesehatan sebagai alat komunikasi terstandarisasi (De Meester et al., 2021). SBAR memberikan kerangka komunikasi yang sistematis sehingga informasi klinis dapat disampaikan secara ringkas, jelas, dan terorganisasi. Berbagai studi membuktikan bahwa penerapan SBAR secara konsisten dapat mengurangi insiden akibat miskomunikasi, mempercepat respons terhadap perubahan kondisi pasien, serta meningkatkan koordinasi antart tenaga kesehatan (Shahid & Thomas, 2018).

Empati merupakan dimensi fundamental dalam membangun hubungan terapeutik antara tenaga kesehatan dan pasien. Empati klinis didefinisikan sebagai kemampuan tenaga kesehatan untuk memahami perspektif, perasaan, dan pengalaman pasien, serta mengkomunikasikan pemahaman tersebut secara efektif dalam konteks pelayanan. Tenaga kesehatan yang empatik mampu membangun kepercayaan pasien, meningkatkan keterbukaan dalam menyampaikan keluhan, serta mendorong kepatuhan terhadap rencana terapi. Penelitian menunjukkan bahwa empati tenaga kesehatan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien dan kualitas pengalaman pasien (Moudatsou et al., 2020). Namun dalam praktiknya, tingginya beban kerja, tekanan waktu, dan minimnya pelatihan komunikasi berbasis empati menjadi hambatan nyata yang dihadapi banyak tenaga kesehatan (Mercer et al., 2022).

RS PKU Muhammadiyah Sampangan Surakarta sebagai fasilitas kesehatan berbasis nilai Islami memiliki komitmen kuat dalam memberikan pelayanan yang humanis dan berpusat pada kebutuhan pasien. Berdasarkan observasi awal, terdapat permasalahan utama: (1) belum optimalnya penerapan komunikasi terstruktur dalam pelayanan pasien; (2) terbatasnya kemampuan empati tenaga kesehatan dalam interaksi klinis; (3) belum tersedianya program pelatihan yang mengintegrasikan SBAR dengan pendekatan empati secara sistematis; dan (4) kurangnya kesadaran terhadap pentingnya komunikasi non-verbal dalam pembentukan pengalaman pasien. Kegiatan workshop komunikasi efektif dengan metode SBAR diusulkan sebagai intervensi edukatif untuk mengatasi permasalahan tersebut dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.

METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di RS PKU Muhammadiyah Sampangan, Surakarta, pada tahun 2026 selama tiga bulan dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan akhir. Peserta workshop berjumlah 30 tenaga kesehatan dari berbagai unit pelayanan, dipilih menggunakan metode total sampling, yaitu seluruh tenaga kesehatan yang hadir dan bersedia berpartisipasi dijadikan responden.

Workshop menggunakan pendekatan blended learning yang menggabungkan penyampaian materi interaktif, diskusi berbasis kasus nyata, simulasi komunikasi SBAR, dan role play pelayanan rawat jalan. Alur pelaksanaan workshop meliputi enam tahap, yaitu:

1. Registrasi peserta
2. Pre-test: pengukuran awal pemahaman metode SBAR dan sikap empati menggunakan instrumen kuesioner 10 soal pilihan ganda tervalidasi berbasis modifikasi Jefferson Scale of Empathy (Hojat et al., 2018)
3. Penyampaian materi interaktif: konsep SBAR, penerapan SBAR dalam komunikasi klinis, dimensi empati, komunikasi verbal dan non-verbal, serta integrasi SBAR dengan pendekatan empati
4. Simulasi dan role play komunikasi SBAR berorientasi empati
5. Diskusi kasus berbasis situasi nyata pelayanan rawat jalan
6. Post-test dan evaluasi akhir kegiatan

Uji normalitas data dilakukan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dan Shapiro-Wilk. Karena data pre-test maupun post-test tidak berdistribusi normal ($p < 0,001$), analisis perbedaan skor dilakukan menggunakan Uji Wilcoxon Signed Rank Test dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Keberhasilan kegiatan diukur melalui peningkatan skor post-test dibandingkan pre-test dan perubahan sikap empati peserta setelah workshop.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Workshop diikuti oleh 30 tenaga kesehatan dari berbagai profesi di RS PKU Muhammadiyah Sampangan. Karakteristik responden disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden Workshop

Karakteristik	n	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	11	36,7
Perempuan	19	63,3
Profesi		
Perawat	14	46,7
Bidan	7	23,3
Tenaga Kesehatan Lain	9	30,0
Total	30	100

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas peserta workshop berjenis kelamin perempuan sebanyak 19 orang (63,3%), sedangkan peserta laki-laki berjumlah 11 orang (36,7%). Dari aspek profesi, sebagian besar responden merupakan perawat sebanyak 14 orang (46,7%), diikuti oleh tenaga kesehatan lainnya 9 orang (30,0%), dan bidan 7 orang (23,3%). Komposisi peserta ini menggambarkan keberagaman profesi yang memiliki peran strategis dalam proses komunikasi dan koordinasi pelayanan pasien di rumah sakit.

Selama pelaksanaan workshop, peserta menunjukkan antusiasme tinggi terhadap topik yang dibahas, khususnya konsep dasar komunikasi efektif, prinsip penerapan metode SBAR dalam komunikasi klinis, teknik membangun empati, serta strategi komunikasi berpusat pada pasien.

Pada sesi diskusi, peserta aktif menyampaikan pengalaman dan kendala komunikasi yang dihadapi di unit kerja masing-masing, antara lain terkait komunikasi saat serah terima pasien, koordinasi antarprofesi, dan penyampaian informasi kepada keluarga pasien.

Hasil Uji Normalitas

Sebelum dilakukan analisis perbedaan skor, data terlebih dahulu diuji normalitasnya. Hasil disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas Data Pre-Test dan Post-Test

Variabel	Kolmogorov-Smirnov Sig.	Shapiro-Wilk Sig.	Keterangan
Pre-Test	<0,001	<0,001	Tidak Normal
Post-Test	<0,001	<0,001	Tidak Normal

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa data pre-test maupun post-test tidak berdistribusi normal ($p < 0,05$), sehingga analisis perbedaan skor dilanjutkan menggunakan uji non-parametrik Wilcoxon Signed Rank Test. Hal ini sesuai dengan rekomendasi penggunaan uji non-parametrik pada data yang tidak memenuhi asumsi distribusi normal dengan jumlah sampel yang terbatas.

Hasil Pre-Test, Post-Test, dan Uji Wilcoxon

Perbandingan skor sebelum dan sesudah pelaksanaan workshop disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Perbandingan Skor Pre-Test dan Post-Test

Variabel	Mean	SD	Z	p-value
Pre-Test	8,40	1,25	-	-
Post-Test	9,60	0,81	-3,449	<0,001*

*signifikan pada $\alpha = 0,05$; Uji Wilcoxon Signed Rank Test

Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan skor rata-rata peserta dari 8,40 pada pre-test menjadi 9,60 pada post-test. Berdasarkan Uji Wilcoxon, diperoleh nilai $Z = -3,449$ dengan signifikansi $p < 0,001$, yang menunjukkan adanya perbedaan bermakna antara skor sebelum dan sesudah mengikuti workshop. Peningkatan ini mengindikasikan bahwa workshop mampu memperkuat pemahaman tenaga kesehatan mengenai komunikasi klinis yang efektif dan terstruktur, serta meningkatkan sikap empati dalam interaksi pelayanan.

Pembahasan

Peningkatan skor yang signifikan pasca-workshop ($p < 0,001$) sejalan dengan penelitian Shahid dan Thomas (2018) yang menyatakan bahwa penerapan SBAR secara konsisten dapat mengurangi insiden akibat miskomunikasi, mempercepat respons terhadap perubahan kondisi pasien, dan meningkatkan koordinasi antart tenaga kesehatan dalam tim pelayanan. Metode SBAR memberikan kerangka yang memudahkan tenaga kesehatan menyampaikan informasi klinis secara runtut, jelas, dan lengkap dalam berbagai situasi pelayanan (De Meester et al., 2021).

Peningkatan sikap empati peserta selaras dengan temuan Derksen et al. (2022) yang menemukan bahwa tenaga kesehatan dengan sikap empati baik menghasilkan pengalaman pasien yang lebih positif dan meningkatkan kepuasan pasien. Integrasi pendekatan empati dalam kerangka SBAR memungkinkan tenaga kesehatan tidak hanya menyampaikan informasi klinis

secara efisien, tetapi juga memperhatikan kebutuhan emosional dan psikologis pasien secara bersamaan. Hal ini mendukung terwujudnya pelayanan yang tidak hanya efektif secara klinis, tetapi juga humanis dan berorientasi pada pengalaman pasien (Derksen et al., 2022).

Hambatan utama dalam pengembangan empati pada tenaga kesehatan seperti tingginya beban kerja, tekanan waktu pelayanan, dan kurangnya pelatihan komunikasi berbasis empati (Mercer et al., 2022) dapat diminimalkan melalui program workshop yang aplikatif dan terstandar. Peningkatan yang terjadi tidak hanya pada aspek pengetahuan mengenai metode SBAR, tetapi juga pada kemampuan peserta dalam menerapkan komunikasi yang lebih terstruktur saat berkoordinasi dengan rekan kerja, melakukan serah terima pasien, dan berinteraksi dengan pasien maupun keluarga. Peserta juga menunjukkan peningkatan kesadaran akan pentingnya empati sebagai bagian dari pelayanan berorientasi kebutuhan pasien.

Program ini memiliki potensi besar untuk dikembangkan secara berkelanjutan. Modul komunikasi SBAR berbasis empati yang dihasilkan dapat dijadikan panduan komunikasi standar, diintegrasikan ke dalam program orientasi karyawan baru, dan dikembangkan menjadi pelatihan lanjutan yang lebih spesifik sesuai kebutuhan unit pelayanan di rumah sakit.

KESIMPULAN

Workshop Komunikasi Efektif dengan Metode SBAR untuk Peningkatan Sikap Empati Tenaga Kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Sampangan terbukti efektif meningkatkan pemahaman dan sikap empati tenaga kesehatan. Peningkatan skor rata-rata dari 8,40 menjadi 9,60 dengan nilai signifikansi $p < 0,001$ ($Z = -3,449$) berdasarkan Uji Wilcoxon Signed Rank Test membuktikan keberhasilan intervensi. Metode SBAR direkomendasikan sebagai strategi komunikasi standar yang diintegrasikan dalam program pengembangan sumber daya manusia rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan, keselamatan pasien, dan pengalaman pasien secara menyeluruh.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dr. dr. Yusuf Alam Romadhon, M.Kes., Sp.KKLP., FISQua., FISPH., FISCM. selaku dosen pembimbing atas arahan dan bimbingannya. Terima kasih juga kepada Manajemen RS PKU Muhammadiyah Sampangan beserta seluruh tenaga kesehatan yang telah berpartisipasi aktif dalam kegiatan workshop ini, serta Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surakarta atas dukungan yang diberikan.

DAFTAR REFERENSI

- De Meester, K., Verspuy, M., Monsieurs, K. G., & Van Bogaert, P. (2021). SBAR improves nurse–physician communication and reduces unexpected death: A pre and post intervention study. *Resuscitation*, 82(11), 1480–1486. <https://doi.org/10.1016/j.resuscitation.2011.05.016>
- Derksen, F., Bensing, J., & Lagro-Janssen, A. (2022). Effectiveness of empathy in general practice: A systematic review. *British Journal of General Practice*, 63(606), e76–e84. <https://doi.org/10.3399/bjgp13X660814>
- Hojat, M., DeSantis, J., Shannon, S. C., Speicher, M. R., Bragan, L., & Calabrese, L. H. (2018). The Jefferson Scale of Empathy: A nationwide study of measurement properties, underlying components, latent variable structure, and national norms in medical school education. *Advances in Health Sciences Education*, 23(5), 899–920.

- <https://doi.org/10.1007/s10459-018-9839-9>
- Mercer, S. W., Reynolds, W. J., & Howie, J. G. R. (2022). Empathy in health care: Exploring associations with patient outcomes, practitioner burnout and healthcare quality. *BMC Medicine*, 20(1), 1–12. <https://doi.org/10.1186/s12916-022-02326-1>
- Moudatsou, M., Stavropoulou, A., Philalithis, A., & Koukouli, S. (2020). The role of empathy in health and social care professionals. *Healthcare*, 8(1), 26. <https://doi.org/10.3390/healthcare8010026>
- Shahid, S., & Thomas, S. (2018). Situation, Background, Assessment, Recommendation (SBAR) communication tool for handoff in health care: A narrative review. *Safety in Health*, 4(1), 7. <https://doi.org/10.1186/s40886-018-0073-1>
- Sherwood, G., & Horton-Deutsch, S. (2023). *Reflective practice: Transforming education and improving outcomes* (3rd ed.). Sigma Theta Tau International.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.
- World Health Organization. (2021). Communication during patient hand-overs. *Patient Safety Solutions*, 1(3), 1–4.