

MAKALAH
KOMUNIKASI DENGAN PERAWAT SENIOR



Dosen Pengampu :

Wiwi Kustio Priliana.,S.Kep.,Ns.,S.Pd.,MPH

Disusun Oleh Kelompok : 8

Aliffah Rahma Nuriasinta	(SKA42025259)
Anggi Nurlaila	(SKA42025264)
Sisilia Ayoembun	(SKA42025304)
Lasmini	(SKA42025238)
Via	(SKA42025306)

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN NOTOKUSUMO
YOGYAKARTA

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN

TAHUN AJARAN 2025/2026

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat-Nya dan karunia-Nya, kami dapat menyelesaikan makalah yang berjudul “Komunikasi Dengan Perawat Senior” ini dengan tepat waktu. Makalah ini disusun untuk memenuhi tugas mata kuliah Komunikasi Dasar Keperawatan pada program studi S1 Keperawatan Ners di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Notokusumo Yogyakarta. Tidak lupa kami ucapkan Terima Kasih atas bimbingan Ibu Wiwi Kustio Priliana.,S.Kep.,Ns.,S.Pd.,MPH selaku dosen pengampu mata kuliah Komunikasi Dasar Keperawatan.

Dalam penyusunan makalah ini, kami memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan, dukungan, maupun informasi yang sangat berharga. Oleh karena itu, kami mengucapkan Terima Kasih kepada dosen pembimbing yang telah memberi arahan, serta kepada rekan-rekan yang turut membantu dalam penyusunan makalah ini.

Kami menyadari bahwa makalah ini masih jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu, kami membutuhkan kritik dan saran yang membangun penulis untuk menyempurnakan makalah ini di masa yang akan mendatang. Besar harapan agar makalah ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi pembaca, khususnya dalam komunikasi antar sesama perawat.

Yogyakarta, 20 November 2025

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

COVER.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	2
C. Rumusan Masalah	3
BAB II PEMBAHASAN.....	4
A. Pengertian Komunikasi	4
B. Pengertian Perawat Senior.....	4
C. Pengertian Perawat Pemula/Junior.....	4
D. Tujuan Komunikasi Antar Perawat Senior Dan Perawat Pemula	5
E. Manfaat Komunikasi yang Efektif Dengan Perawat Senior	5
F. Teknik- Teknik Komunikasi Efektif Dengan Perawat Senior	7
G. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi	8
H. Hal- Hal yang Harus Diperhatikan Dalam Komunikasi.....	9
BAB III PENUTUP.....	9
A. Kesimpulan	10
DAFTAR PUSTAKA.....	11

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lingkungan rumah sakit merupakan sistem kerja yang kompleks dengan risiko tinggi. Keselamatan pasien (Patient safety) sangat bergantung pada kolaborasi dan komunikasi yang baik antara semua profesional kesehatan, termasuk antara perawat yang baru memulai karier (Pemula) dengan perawat yang sudah berpengalaman (Senior). Perawat senior banyak memiliki pengalaman klinis berharga serta pengetahuan tersirat yang sulit diungkapkan (Chao *et al.*, 2021).

Namun, sering terjadi kesenjangan komunikasi (Communication gap) antara perawat pemula yang baru lulus dan perawat senior. Perbedaan ini sering disebabkan oleh faktor seperti generasi, gaya belajar, dan tingkat pengalaman yang semua itu menjadi hambatan. Perawat pemula mungkin merasa kurang yakin, khawatir dianggap tidak kompeten, atau ragu untuk bertanya kepada seniornya, perawat senior bisa jadi memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap kinerja mereka (Chao *et al.*, 2021; Arumsari *et al.*, n.d).

Komunikasi yang tidak berjalan efektif dapat menimbulkan konsekuensi serius, seperti kesalahan pemberian obat, kelalaian penanganan, hingga menurunnya semangat tim. Oleh karena itu, kemampuan membangun komunikasi yang profesional, saling menghormati, dan efektif dengan perawat senior adalah kompetensi penting yang harus dikuasai oleh setiap perawat baru untuk menjamin pengetahuan yang lancar dan menjaga mutu asuhan keperawatan (Christina & Susilo, 2021; Chao *et al.*, 2021).

Komunikasi adalah elemen fundamental dalam keperawatan karena memiliki dua fungsi utama: sebagai sarana edukasi (mentransfer pengetahuan dan pertimbangan klinis) dan sebagai dasar kolaborasi untuk memastikan kesinambungan perawatan dan pasien. Secara langsung, tujuan ini menghasilkan manfaat besar, yaitu meningkatkan keamanan pasien, meminimalkan potensi kesalahan (error), dan menjamin transisi asuhan yang mulus. Dalam konteks ini, perawat baru bertugas membangun komunikasi yang profesional, efektif, dan saling menghormati. Sementara itu, perawat senior berperan memfasilitasi mentoring dan regenerasi staf, sekaligus menjaga standar asuhan melalui proses validasi. Oleh karena itu, menguasai keterampilan komunikasi yang profesional dan efektif dengan perawat senior adalah kompetensi wajib bagi perawat baru demi kelancaran penyampaian pengetahuan dan pemeliharaan kualitas pelayanan keperawatan (Chao *et al.*, 2021).

B. Tujuan

- Menjelaskan arti, tujuan, dan manfaat komunikasi yang efektif dengan perawat senior.
- Mengidentifikasi berbagai teknik komunikasi yang efektif, seperti SBAR dan active listening (mendengarkan aktif)
- Menganalisis faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat komunikasi.
- Menjabarkan etika serta sikap profesional yang wajib dijunjung tinggi dalam proses komunikasi.

C. Rumusan Masalah

- Apa itu komunikasi efektif antara perawat pemula dan perawat senior, termasuk pengertian, tujuan, dan manfaatnya?
- Teknik komunikasi efektif apa saja yang dapat digunakan ketika berinteraksi dengan perawat senior?
- Faktor-faktor apa yang dapat memengaruhi keberhasilan komunikasi tersebut?
- Hal-hal penting apa yang berkaitan dengan etika yang harus diperhatikan oleh perawat pemula?

BAB II

PEMBAHASAN

A. Pengertian Komunikasi

Komunikasi adalah proses menyampaikan pesan (informasi, ide, emosi) dari komunikator kepada komunikan menggunakan media tertentu yang kemudian menghasilkan respon atau umpan balik. Dalam bidang keperawatan, komunikasi melampaui sekedar berbicara; ia adalah elemen inti dalam praktik profesional (seperti komunikasi terapeutik dan komunikasi antar-profesional) yang ditujukan untuk mencapai sasaran asuhan keperawatan (Arumsari *et al.* n.d.; Christina and Susilo 2021).

B. Pengertian Perawat Senior

Perawat senior (sering juga disebut Perawat Klinis/PK III ke atas, atau perawat preceptor) adalah seorang perawat terdaftar (Registered Nurse) yang telah memiliki tingkat pengalaman klinis yang signifikan (umumnya lebih dari 5-10 tahun), mereka ahli dalam bidang tertentu dan biasanya menjalankan peran sebagai mentor, pembimbing, atau pemimpin tim bagi perawat yang lebih baru (perawat junior/novice) (Chao, Li-fen, Su-er Gou, Xaviera Xiao, Yueh-yun Luo, and Jeng Wang 2021).

C. Pengertian Perawat Pemula/Junior

Perawat pemula atau junior didefinisikan sebagai perawat yang baru saja mengawali karier profesionalnya, khususnya mereka yang baru menyelesaikan pendidikan keperawatan. Didalam praktik klinis, kelompok perawat ini sering mengalami kesulitan berkomunikasi dengan perawat yang lebih senior. Situasi ini biasanya dimulai dari perasaan kurang yakin akan kemampuan diri, khawatir dinilai tidak kompeten, atau ragu-ragu

untuk mengajukan pertanyaan karena terhambat oleh struktur hierarki dan kekhawatiran membuat kesalahan. (Chao, Li-fen, Su-er Gou, Xaviera Xiao, Yueh-yun Luo, and Jeng Wang 2021).

D. Tujuan Komunikasi Antar Perawat Senior Dan Perawat Pemula

Menurut Chao *et al.*, (2021) Tujuan utama komunikasi antara perawat junior dan senior mencakup:

1. Fungsi Edukasi/Mentoring
Mentransfer pengetahuan, keterampilan klinis, dan penalaran klinis, (Clinical Reasoning) dari senior kepada perawat pemula.
2. Fungsi Kolaborasi
Memastikan asuhan pasien berkelanjutan (misalnya saat sera terima atau operan) dan menyelesaikan masalah klinis bersama.
3. Fungsi Validasi
Memastikan perawat pemula menjalankan prosedur atau mengambil keputusan dengan cara yang benar dan aman.
4. Fungsi Sosialisasi Profesional
Membantu perawat pemula beradaptasi dengan budaya unit dan nilai-nilai profesional yang berlaku.

E. Manfaat Komunikasi yang Efektif Dengan Perawat Senior

Menurut Chao *et al.*, (2021; Arumsari *et al.* n.d.) ada beberapa manfaat komunikasi yang efektif dengan perawat senior yaitu:

1. Bagi Pasien
 - a. Meningkatkan keselamatan pasien
Pastikan informasi pasien disampaikan secara tepat waktu dan akurat, sehingga mengurangi risiko kesalahan (error).

- b. Mengurangi risiko Error

Kolaborasi yang baik dapat mencegah salah pemberian obat atau kelalaian dalam penanganan.
 - c. Meningkatkan Kualitas Asuhan

Transfer pengetahuan klinis senior memastikan standar asuhan yang diberikan tetap terjaga secara optimal.
 - d. Memastikan Kesiambungan Asuhan

Komunikasi berjalan dengan lancar, terutama saat serah terima/operasi, menjamin asuhan pasien tidak terputus.
2. Bagi Perawat Pemula
- a. Mempercepat Proses Pembelajaran

Perawat dapat menangkap dengan cepat menyerap pengetahuan, keterampilan klinis, dan clinical reasoning (penalaran klinis) dan pengalaman perawat baru.
 - b. Meningkatkan Rasa Percaya Diri

Bimbingan dan validasi dari senior membantu perawat baru merasa lebih yakin dalam melakukan prosedur dan mengambil keputusan.
 - c. mengurangi tingkat stres saat bekerja

Dengan mentoring yang baik dan rasa aman untuk bertanya, stres perawat baru dapat berkurang
 - d. Pengembangan Profesional

Perawat pemula terbantu untuk beradaptasi dengan budaya unit dan nilai-nilai profesional yang berlaku.
 - e. Transfer Pengetahuan Tersirat

Perawat pemula dapat mengakses pengalaman klinis dan pengetahuan yang sulit artikulaskan (tersirat) yang dimiliki perawat senior.
3. Bagi Perawat senior, Tim, dan Unit
- a. Mempemudah proses mentoring dan regenerasi

Senior dapat lebih mudah membagikan keahlian mereka dan melatih perawat baru secara efektif.

- b. Memastikan Standar Asuhan Terjaga
Senior dapat memvalidasi dan memastikan perawat baru melakukan prosedur dengan benar dan sesuai standar.
- c. Menciptakan Lingkungan Kerja Positif
Adanya komunikasi yang terbuka dan saling menghormati akan menghasilkan budaya kerja yang suportif dan kolaboratif.
- d. Memfasilitasi Pemecahan Masalah Klinis
Tim dapat berkolaborasi untuk memecahkan masalah klinis yang kompleks secara bersama-sama.
- e. Meningkatkan Moril Tim
Komunikasi yang lancar dapat mencegah penurunan moril tim akibat konflik atau kesalahan.

F. Teknik- Teknik Komunikasi Efektif Dengan Perawat Senior

Menurut Chistina and Susilo (2021) untuk menjembatani kesenjangan yang ada, perawat baru dapat menerapkan teknik-teknik berikut:

1. Menggunakan Kerangka SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation): Ini adalah metode yang terstruktur untuk melaporkan kondisi pasien. laporan yang ringkas, jelas, dan terstruktur sangat dihargai oleh perawat senior.
 - a. S (Situation) contohnya: "Permisi Kak/Bu, saya perawat X. Saya ingin melaporkan tentang pasien Y di kamar Z."
 - b. B (Background) contohnya: "Pasien masuk dengan diagnosa..., TTV terakhir..."
 - c. A (Assessment) contohnya : "Saat ini saya mengamati pasien tampak sesak, saturasi turun ke..."
 - d. R (Recommendation): "Apakah saya perlu memberikan oksigen tambahan? atau apakah Kakak/Ibu bisa datang untuk melihat?"

2. Mendengarkan Aktif (Active Listening)

Tunjukkan bahwa anda memperhatikan arahan atau umpan balik yang diberikan. Lakukan kontak mata, mengangguk, dan hindari memotong pembicaraan. Lakukan klarifikasi misalnya; “Jadi, maksud kaka/ibu, saya harus....”

3. Menyiapkan pertanyaan (Bersiap Diri)

Jangan mengajukan pertanyaan tanpa data yang mendukung. Tunjukkan bahwa anda sudah berusaha mencari informasi terlebih dahulu.

4. Menerima Umpan Balik (Feedback)

Saat menerima masukan atau koreksi, jangan bersikap defensif. Ucapkan terimakasih. Contoh: “Baik, Kak. Terimakasih atas koreksinya. Kedepan saya akan lebih teliti.”

G. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi

Menurut Chao *et al.*, (2021; Arumsari *et al.* n.d.) ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi, yaitu:

1. Faktor Penghambat

a. Hierarki dan Otoritas

Perasaan sungkan atau rasa takut berbuat salah yang terlalu besar dari pihak perawat pemula.

b. Kesenjangan Generasi

Perbedaan dalam gaya berkomunikasi (misalnya, digital natives vs. generasi yang lebih tua).

c. Beban Kerja Tinggi

Lingkungan kerja yang sibuk membuat senior kekurangan waktu untuk mengajar, dan junior takut mengganggu.

d. Faktor Personal

Masalah ego, burnout (kesalahan emosional), atau penghalang buruk dimasa lalu.

2. Faktor Pendukung

a. Kerendahan Hati (Humility)

Kesediaan perawat baru untuk belajar dan mengakui apabila ada hal yang belum diketahui.

b. Sikap Terbuka (Openness)

Kesediaan perawat senior untuk mengajar dan memberikan bimbingan.

c. Budaya Unit Yang Suportif

Lingkungan kerja yang tidak saling menyalahkan (noblaming culture) dan mendukung proses pembelajaran.

H. Hal- Hal yang Harus Diperhatikan Dalam Komunikasi

Menurut Riyantie (2020) ada beberapa hal-hal yang harus diperhatikan dalam berkomunikasi, sebagai berikut:

1. Tunjukan Rasa Hormat (Respect)

Selalu gunakan bahasa yang santun. Panggil dengan sebutan yang lazim dan dihormati diunit (contoh: “Kak”, “Bu”, “Mbak”).

2. Inisiatif dan Proaktif

Tunjukkan keinginan untuk belajar dan jangan hanya menunggu diperintah. Tawarkan bantuan, misalnya; “Kak”, ada yang bisa saya bantu kerjakan”?

3. Jujur dan Bertanggung Jawab

Segera akui dan laporkan jika anda tidak tau atau membuat kekeliruan. Perawat senior lebih menghargai kejujuran.

4. Pilih Waktu yang Tepat (Timing)

Perhatikan situasi jika ingin berdiskusi panjang atau mengajukan pertanyaan yang tidak mendesak. Hindari bertanya saat terjadi situasi gawat darurat atau ketika senior terlihat sangat sibuk.

5. Fokus Pada Pasien

Ingatlah bahwa tujuan akhir dari komunikasi adalah untuk keselamatan pasien, bukan untuk membuktikan siapa yang benar atau salah.

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Komunikasi yang terjalin dengan baik antara perawat yang baru memulai karier (Pemula) dan perawat telah lama berpengalaman (Senior) adalah landasan utama dalam menjaga keselamatan pasien dan memastikan pengetahuan klinis mengalir lancar di lingkungan rumah sakit. Meskipun hubungan ini sering diwarnai tantangan seperti rasa segan atau takut berbuat salah dari pihak perawat baru, serta adanya perbedaan generasi dan hierarki.

Kunci keberhasilan komunikasi ini terletak pada komitmen dan upaya tulus dari kedua belah pihak. Bagi perawat baru,haru menguasai teknik komunikasi terstruktur seperti SBAR dan mempersiapkan data pasien secara cermat sebelum bertanya sangat penting untuk menumbuhkan rasa percaya diri. Namun, teknik saja tidak cukup; sikap etis seperti menunjukkan rasa hormat, memiliki inisiatif untuk belajar, serta kejujuran dalam mengakui keterbatasan diri adalah nilai-nilai yang sangat dihargai.

Pada intinya, terciptanya komunikasi yang efektif adalah tanggung jawab bersama. Perawat senior memegang peran krusial sebagai mentor yang bersedia membuka diri, sementara pihak institusi bertanggung jawab untuk menciptakan budaya kerja yang suportif dan menjauhkan praktik saling menyalahkan, sehingga standar pelayanan kesehatan dapat terjaga secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- (Arumsari *et al.*, n.d.; Chao *et al.*, 2021; Christina & Susilo, 2021; Riyantie, 2020)
- Arumsari, D. P., Emaliyawati, E., Sriati, A., Sakit, R., & Al, U. (n.d.). *Hambatan komunikasi efektif perawat dengan keluarga pasien dalam perspektif perawat 1*. 104–114.
- Chao, L., Guo, S., Xiao, X., Luo, Y., & Wang, J. (2021). *A Profile of Novice and Senior Nurses ' Communication Patterns during the Transition to Practice Period : An Application of the Roter Interaction Analysis System*.
- Christina, L. V., & Susilo, A. P. (2021). *Penggunaan Metode SBAR untuk Komunikasi Efektif antara Tenaga Kesehatan dalam Konteks Klinis*. 3(1), 57–63.
- Riyantie, M. (2020). *MANAJEMEN KOMUNIKASI TERAUPETIK PADA PENYEMBUHAN*. 19(2), 285–295.