

PELATIHAN MANAJEMEN STRES DAN KOMUNIKASI EFEKTIF UNTUK MENINGKATKAN QUALITY OF WORK NURSING LIFE (QNWL) PERAWAT RUMAH SAKIT DI WILAYAH KARAWANG

Lilis Suryani

Program Studi S1 Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Horizon Indonesia, Karawang, Indonesia;
lilis.suryanifa@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received 2026-03-14

Revised 2026-04-15

Accepted 2026-05-30

ABSTRAK

Kualitas kehidupan kerja perawat perlu diperkuat karena perawat menghadapi beban kerja tinggi, sistem kerja shift, tekanan emosional, dan tuntutan komunikasi cepat dalam pelayanan rumah sakit. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan *Quality of Work Nursing Life* perawat melalui pelatihan manajemen stres dan komunikasi efektif di rumah sakit wilayah Karawang. Metode kegiatan menggunakan pendekatan partisipatif melalui koordinasi mitra, identifikasi kebutuhan, penyusunan modul, pelatihan, simulasi, pendampingan selama empat minggu, dan evaluasi pre-test serta post-test. Peserta kegiatan berjumlah 40 perawat dari unit rawat inap, IGD, dan ICU. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan pengetahuan manajemen stres dari 60% menjadi 85%, pengetahuan komunikasi efektif dari 58% menjadi 83%, kemampuan komunikasi SBAR dari 55% menjadi 82%, dan pemahaman teknik relaksasi dari 50% menjadi 86%. Pendampingan juga menunjukkan peningkatan penerapan komunikasi SBAR saat handover dan kemampuan peserta menggunakan teknik relaksasi sederhana saat menghadapi tekanan kerja. Kegiatan ini menyimpulkan bahwa pelatihan berbasis simulasi dan pendampingan praktis dapat membantu perawat mengelola stres kerja, memperbaiki komunikasi profesional, dan mendukung lingkungan kerja yang lebih sehat.

Kata Kunci: Komunikasi Efektif; Manajemen Stres; Perawat; Quality of Work Nursing Life; SBAR

ABSTRACT

Nurses need a healthier quality of work life because they face heavy workloads, shift systems, emotional pressure, and rapid communication demands in hospital services. This community service program aimed to improve nurses' Quality of Work Nursing Life through stress management and effective communication training in a hospital in the Karawang area. The program used a participatory approach involving partner coordination, needs assessment, module development, training, simulation, four weeks of mentoring, and pre-test and post-test evaluation. The participants were 40 nurses from inpatient wards, the emergency department, and the intensive care unit. The results showed increased stress management knowledge from 60% to 85%, effective communication knowledge from 58% to

83%, SBAR communication skills from 55% to 82%, and understanding of relaxation techniques from 50% to 86%. Mentoring also showed better use of SBAR communication during handover and improved ability to apply simple relaxation techniques during work pressure. The program concludes that simulation-based training and practical mentoring can help nurses manage occupational stress, strengthen professional communication, and support a healthier work environment.

Keyword: *Effective Communication; Nurses; Quality Of Work Nursing Life; SBAR; stress management*

This is an open access article under the [CC BY](#) license.



Corresponding Author:

Lilis Suryani

Program Studi S1 Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Horizon Indonesia, Karawang, Indonesia;
lilis.suryanifa@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Perawat merupakan tenaga kesehatan yang memiliki peran penting dalam menjaga kesinambungan pelayanan, keselamatan pasien, dan mutu layanan rumah sakit (Patrician et al., 2024). Peran tersebut semakin kompleks karena perawat bekerja dalam sistem pelayanan yang menuntut respons cepat, ketepatan tindakan, koordinasi antarprofesi, dan kemampuan menjaga stabilitas emosi saat menghadapi pasien dengan kondisi berbeda. Di Indonesia, urgensi peningkatan kapasitas perawat semakin penting karena jumlah rumah sakit pada tahun 2023 mencapai 3.155 unit, terdiri atas 2.636 rumah sakit umum dan 519 rumah sakit khusus (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia 2024). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perawat menjadi bagian penting dalam sistem pelayanan kesehatan yang terus berkembang dan membutuhkan dukungan kerja yang sehat.

Stres kerja perawat menjadi isu global dan nasional yang perlu mendapat perhatian. Secara internasional, stres kerja dan burnout pada perawat berkaitan dengan kualitas pelayanan, keselamatan pasien, dan kepuasan pasien. Meta-analisis terbaru menunjukkan bahwa burnout perawat berhubungan dengan penurunan keselamatan pasien, kualitas pelayanan kesehatan, dan kepuasan pasien (Li et al., 2024). Di Indonesia, penelitian pada 122 perawat instalasi gawat darurat di Sleman, Yogyakarta, menunjukkan bahwa skor rata-rata stres kerja berada pada tingkat sedang, dengan beban kerja, tempat kerja, dan posisi kepala ruangan sebagai determinan utama stres kerja (Kusumawati et al., 2024). Temuan tersebut memperlihatkan bahwa stres kerja perawat tidak hanya terjadi di negara lain, tetapi juga menjadi persoalan nyata dalam pelayanan rumah sakit di Indonesia.

Quality of Work Nursing Life (QWNL) merupakan konsep yang menggambarkan kualitas kehidupan kerja perawat dalam menjalankan tugas profesionalnya (Alzoubi et al., 2024; Rohita et al., 2022). QWNL mencakup keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan

pribadi, dukungan organisasi, lingkungan kerja yang aman, hubungan interpersonal, kepuasan kerja, serta kesempatan perawat untuk bekerja secara sehat dan produktif (Al Mutair et al., 2022). Systematic review yang meninjau 20 studi menunjukkan bahwa QNWL memiliki hubungan dengan burnout perawat, sedangkan faktor yang berkaitan dengan QNWL meliputi beban kerja, konflik peran, dukungan sosial, tekanan pasien, fleksibilitas kerja, dan kesempatan pengembangan profesional (Rohita et al., 2022). Dengan demikian, peningkatan QNWL perlu dilakukan melalui program yang menyentuh aspek psikologis, komunikasi, dan dukungan lingkungan kerja.

Stres kerja perawat muncul dari kombinasi beban kerja, tuntutan emosional, jadwal shift, kondisi pasien yang tidak stabil, keterbatasan waktu, dan tekanan untuk memberikan pelayanan yang cepat serta aman (Belji Kangarlou, Fatemi, Paknazar, & Dehdashti, 2022; Dziedzic, Łodziana, Marcysiak, & Kryczka, 2025). Stres kerja yang berlangsung terus-menerus dapat mengganggu kesehatan mental perawat dan menurunkan kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan secara optimal (Jin, Ni, & Wang, 2025). Oleh karena itu, perawat membutuhkan kemampuan pengelolaan stres yang praktis dan mudah diterapkan di lingkungan kerja. Intervensi berbasis tempat kerja yang menekankan coping, relaksasi, dan dukungan kesejahteraan dapat membantu tenaga kesehatan menurunkan risiko burnout (Cohen, Pignata, Bezak, Tie, & Childs, 2023).

Selain stres kerja, komunikasi juga menjadi faktor penting dalam pelayanan keperawatan. Komunikasi efektif menjadi aspek penting dalam peningkatan QNWL dan mutu pelayanan keperawatan (Moloro, Sabo, Lahole, Wengoro, & Mare, 2025). Pelayanan rumah sakit menuntut koordinasi antarperawat, komunikasi antarprofesi, handover pasien, pelaporan perubahan kondisi klinis, dan interaksi dengan keluarga pasien. Hambatan komunikasi dapat menyebabkan informasi klinis tidak tersampaikan secara lengkap, menimbulkan kesalahpahaman, memperlambat pelayanan, dan meningkatkan risiko kesalahan dalam asuhan pasien (Mulfiyanti & Satriana, 2022). Kompetensi komunikasi dan resiliensi juga termasuk faktor yang dapat dimodifikasi untuk menurunkan risiko burnout pada perawat (Lee, Kim, Ko, & Song, 2022).

Salah satu metode komunikasi yang dapat digunakan dalam pelayanan kesehatan adalah SBAR, yaitu Situation, Background, Assessment, and Recommendation. SBAR merupakan kerangka komunikasi yang membantu tenaga kesehatan menyampaikan informasi secara ringkas, sistematis, dan berfokus pada kebutuhan pasien (Agency for Healthcare Research and Quality, 2023). Dalam proses handover, SBAR dapat membantu perawat menyampaikan kondisi pasien secara lebih jelas dan terstruktur. Systematic review menunjukkan bahwa SBAR dapat memperbaiki struktur komunikasi dan mendukung keselamatan pasien ketika digunakan secara konsisten dalam serah terima informasi klinis (Müller et al., 2018). Penelitian lain juga menunjukkan bahwa penggunaan SBAR dalam handover berkaitan dengan pelaksanaan komunikasi efektif dan keselamatan pasien (Mulfiyanti & Satriana, 2022).

Hasil observasi dan wawancara awal dengan pihak rumah sakit mitra di wilayah Karawang menunjukkan bahwa masalah utama yang dihadapi perawat berkaitan dengan tekanan kerja dan komunikasi pelayanan. Rumah sakit mitra melibatkan perawat dari unit rawat inap, instalasi gawat darurat, dan intensive care unit. Ketiga unit tersebut memiliki karakteristik pelayanan yang menuntut respons cepat, koordinasi intensif, dan ketepatan komunikasi saat pergantian shift. Berdasarkan identifikasi awal, sebagian perawat menyampaikan adanya kelelahan setelah shift, kesulitan mengelola emosi ketika menghadapi pasien atau keluarga pasien, serta hambatan komunikasi antarperawat dan antarprofesi saat handover. Selain itu, rumah sakit mitra belum memiliki program pelatihan berkala yang secara khusus menggabungkan manajemen stres dan komunikasi efektif untuk mendukung QNWL perawat.

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini difokuskan pada optimalisasi QNWL perawat melalui pelatihan manajemen stres dan komunikasi efektif di rumah sakit wilayah Karawang. Program ini dirancang untuk meningkatkan pengetahuan perawat tentang stres kerja, melatih teknik relaksasi sederhana, meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal, dan membiasakan penggunaan komunikasi SBAR dalam handover pasien. Kegiatan ini dilengkapi dengan simulasi dan pendampingan agar peserta dapat menerapkan materi pelatihan dalam pekerjaan sehari-hari. Tujuan artikel ini adalah mendeskripsikan pelaksanaan, hasil evaluasi, dan tindak lanjut program pengabdian kepada masyarakat dalam meningkatkan QNWL perawat di rumah sakit wilayah Karawang.

2. METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan pendekatan partisipatif edukatif. Pendekatan ini dipilih karena masalah mitra berkaitan dengan keterampilan kerja, perilaku komunikasi, dan kemampuan perawat dalam mengelola tekanan kerja. Mitra kegiatan adalah rumah sakit di wilayah Karawang. Kegiatan berlangsung selama tiga bulan pada tahun 2026 dengan melibatkan tahap persiapan, pelaksanaan pelatihan, simulasi, pendampingan, dan evaluasi. Sasaran kegiatan adalah perawat pelaksana yang bekerja pada unit rawat inap, IGD, dan ICU.

Peserta kegiatan berjumlah 40 perawat. Peserta ditentukan bersama pihak mitra dengan mempertimbangkan keterlibatan langsung dalam pelayanan, jadwal kerja, dan kesiapan mengikuti pelatihan. Tim pelaksana berkoordinasi dengan kepala bidang keperawatan, kepala ruangan, dan manajemen rumah sakit untuk menentukan jadwal, ruang kegiatan, kebutuhan sarana, serta teknis pendampingan. Pada tahap awal, tim melakukan observasi singkat dan wawancara awal untuk mengidentifikasi tekanan kerja yang sering dialami peserta, hambatan komunikasi dalam pelayanan, serta kebutuhan pelatihan yang sesuai dengan kondisi kerja perawat.

Materi pelatihan manajemen stres meliputi konsep stres kerja pada perawat, faktor penyebab stres, dampak stres terhadap kesehatan dan pelayanan, strategi coping, teknik relaksasi napas dalam, mindfulness sederhana, time management, dan self-care. Materi

komunikasi efektif meliputi komunikasi terapeutik, komunikasi asertif, komunikasi SBAR, komunikasi saat handover pasien, etika komunikasi profesional, dan penyelesaian konflik interpersonal. Pelatihan menggunakan ceramah interaktif, diskusi kelompok, simulasi, role play, praktik relaksasi, dan refleksi pengalaman kerja. Metode simulasi dipilih agar peserta dapat mempraktikkan respons komunikasi dan teknik pengelolaan stres dalam situasi yang dekat dengan pekerjaan harian.

Instrumen evaluasi yang digunakan dalam kegiatan ini dikembangkan oleh tim pelaksana berdasarkan tujuan pelatihan, materi kegiatan, dan kebutuhan mitra. Kegiatan ini tidak menggunakan QNWL Scale sebagai instrumen utama karena fokus evaluasi bukan untuk mengukur konstruk QNWL secara menyeluruh, melainkan untuk menilai perubahan pengetahuan dan keterampilan awal peserta setelah mengikuti pelatihan manajemen stres dan komunikasi efektif. Namun, konsep QNWL digunakan sebagai dasar konseptual dalam menyusun indikator pelatihan dan arah evaluasi program.

Evaluasi pengetahuan dilakukan menggunakan pre-test dan post-test yang terdiri atas 20 soal pilihan ganda. Setiap jawaban benar diberi skor 1, sedangkan jawaban salah diberi skor 0. Skor kemudian dikonversi ke dalam persentase dengan rumus jumlah jawaban benar dibagi jumlah soal dikalikan 100. Indikator evaluasi pengetahuan terdiri atas empat aspek, yaitu pengetahuan manajemen stres, pengetahuan komunikasi efektif, pemahaman komunikasi SBAR, dan pemahaman teknik relaksasi. Masing-masing aspek diukur menggunakan lima soal. Kategori capaian ditentukan menjadi rendah jika skor kurang dari 60, cukup jika skor 60 sampai 74, baik jika skor 75 sampai 84, dan sangat baik jika skor 85 atau lebih.

Evaluasi keterampilan dilakukan melalui lembar observasi praktik yang disusun oleh tim pelaksana. Lembar observasi digunakan untuk menilai kemampuan peserta dalam melakukan relaksasi napas dalam, menyusun komunikasi SBAR, melakukan simulasi handover, menyampaikan informasi secara jelas, dan menunjukkan komunikasi asertif. Penilaian menggunakan skala 1 sampai 4, yaitu 1 berarti belum mampu, 2 berarti kurang mampu, 3 berarti mampu, dan 4 berarti sangat mampu. Observasi dilakukan saat simulasi pelatihan dan selama pendampingan di unit kerja.

Setelah pelatihan, tim melakukan pendampingan selama empat minggu. Pendampingan meliputi observasi komunikasi antarshift, monitoring penerapan SBAR, praktik relaksasi singkat di tempat kerja, diskusi reflektif, dan konsultasi terkait masalah kerja yang muncul. Pendampingan dilakukan secara fleksibel mengikuti jadwal pelayanan agar tidak mengganggu tugas peserta. Mitra berperan menyediakan lokasi pelatihan, menentukan peserta, membantu koordinasi jadwal, mendukung pengumpulan data evaluasi, dan mendorong penerapan hasil pelatihan di unit kerja. Peran aktif mitra menjadi faktor penting karena keberlanjutan program sangat bergantung pada dukungan kepala ruangan dan manajemen keperawatan.

Data kegiatan dianalisis secara deskriptif dan inferensial sederhana. Analisis deskriptif digunakan untuk menyajikan skor pre-test, post-test, kenaikan persentase, hasil observasi

praktik, dan kepuasan peserta. Untuk mengetahui perbedaan skor sebelum dan sesudah pelatihan, data pre-test dan post-test dianalisis menggunakan uji normalitas Shapiro-Wilk. Jika data berdistribusi normal, analisis dilanjutkan dengan paired sample t-test. Jika data tidak berdistribusi normal, analisis dilakukan menggunakan Wilcoxon signed-rank test. Tingkat signifikansi ditetapkan pada $p < 0,05$. Data kualitatif dari observasi dan diskusi reflektif dianalisis secara naratif untuk menjelaskan perubahan perilaku peserta selama pendampingan, terutama penerapan komunikasi SBAR dan penggunaan teknik relaksasi dalam kondisi kerja.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Program pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan melalui lima tahap utama, yaitu koordinasi mitra, identifikasi kebutuhan, pelatihan, pendampingan, dan evaluasi. Peserta kegiatan berjumlah 40 perawat yang berasal dari unit rawat inap, instalasi gawat darurat, dan intensive care unit. Ketiga unit tersebut dipilih karena memiliki karakteristik kerja yang menuntut respons cepat, koordinasi intensif, dan komunikasi yang tepat dalam proses pelayanan pasien.

Tahap awal kegiatan dilakukan melalui koordinasi dengan manajemen keperawatan, kepala ruangan, dan perwakilan perawat pelaksana. Hasil identifikasi kebutuhan menunjukkan bahwa peserta menghadapi dua masalah utama. Pertama, perawat mengalami tekanan kerja karena beban pelayanan, sistem shift, kondisi pasien yang berubah cepat, dan tuntutan keluarga pasien. Kedua, komunikasi saat handover belum selalu berjalan sistematis karena informasi klinis sering disampaikan secara panjang, tidak berurutan, dan belum sepenuhnya menggunakan format komunikasi yang baku. Kondisi tersebut menjadi dasar penyusunan materi pelatihan manajemen stres dan komunikasi efektif berbasis SBAR. Tahapan kegiatan dan luaran program ditampilkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Tahapan Pelaksanaan Kegiatan dan Luaran Program

Tahap Kegiatan	Aktivitas Utama	Luaran
Persiapan	Koordinasi mitra, identifikasi kebutuhan, penyusunan jadwal, dan penentuan peserta.	Jadwal kegiatan, daftar peserta, dan kebutuhan pelatihan.
Penyusunan media	Penyusunan modul, bahan presentasi, leaflet, instrumen pre-test, post-test, dan lembar observasi.	Modul pelatihan dan media edukasi.
Pelatihan	Ceramah interaktif, diskusi, simulasi, role play, praktik relaksasi, dan latihan komunikasi SBAR.	Peningkatan pengetahuan dan keterampilan dasar peserta.
Pendampingan	Observasi penerapan SBAR, praktik relaksasi singkat, diskusi reflektif, dan konsultasi kerja.	Penerapan keterampilan dalam pelayanan.
Evaluasi	Pengukuran pre-test dan post-test, observasi praktik, serta evaluasi kepuasan peserta.	Data capaian kegiatan dan rekomendasi tindak lanjut.

Pelatihan manajemen stres berjalan dengan baik karena peserta dapat mengaitkan materi dengan pengalaman kerja harian. Peserta menyampaikan bahwa sumber tekanan kerja paling sering berasal dari kelelahan setelah shift, kondisi pasien yang berubah cepat, tuntutan keluarga pasien, dan kebutuhan koordinasi antarprofesi. Pada sesi praktik, peserta dilatih melakukan relaksasi napas dalam dan mindfulness singkat yang dapat dilakukan tanpa meninggalkan area kerja terlalu lama. Latihan ini membantu peserta mengenali sinyal tubuh ketika mulai tegang dan memberi jeda sebelum merespons situasi kerja. Cohen et al. (2023) menemukan bahwa intervensi di tempat kerja dapat mendukung kesejahteraan tenaga kesehatan dan mengurangi burnout bila program disesuaikan dengan kebutuhan kerja.

Pelatihan komunikasi efektif juga berjalan partisipatif. Peserta melakukan role play handover pasien menggunakan format SBAR yang mencakup *Situation*, *Background*, *Assessment*, dan *Recommendation*. Pada awal simulasi, sebagian peserta masih menyampaikan informasi secara panjang, tidak runtut, dan belum memisahkan data subjektif serta objektif. Setelah latihan berulang, peserta mulai menyampaikan informasi dengan urutan yang lebih jelas dan ringkas. Müller et al. (2018) menjelaskan bahwa SBAR dapat memperbaiki struktur komunikasi dan mendukung keselamatan pasien ketika digunakan secara konsisten dalam proses serah terima informasi klinis.

Evaluasi kuantitatif dilakukan melalui pre-test dan post-test pada empat indikator utama. Instrumen ini digunakan untuk melihat perubahan pengetahuan dan keterampilan awal setelah peserta mengikuti pelatihan. Hasil evaluasi menunjukkan kenaikan pada seluruh indikator. Rincian capaian ditampilkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Evaluasi Pre-test dan Post-test Peserta

Indikator Evaluasi	Sebelum Pelatihan	Sesudah Pelatihan	Kenaikan
Pengetahuan manajemen stres	60%	85%	+25 poin persentase
Pengetahuan komunikasi efektif	58%	83%	+25 poin persentase
Kemampuan komunikasi SBAR	55%	82%	+27 poin persentase
Pemahaman teknik relaksasi	50%	86%	+36 poin persentase

Tabel 2 menunjukkan bahwa rata-rata capaian peserta meningkat dari 55,75% pada pre-test menjadi 84,00% pada post-test. Peningkatan rata-rata sebesar 28,25 poin persentase menunjukkan bahwa pelatihan mampu meningkatkan pengetahuan dan keterampilan awal peserta. Kenaikan tertinggi terjadi pada indikator pemahaman teknik relaksasi, yaitu dari 50% menjadi 86%. Hasil ini menunjukkan bahwa materi yang bersifat praktis lebih mudah dipahami ketika peserta diberi kesempatan untuk mempraktikkannya secara langsung. Peningkatan kemampuan komunikasi SBAR dari 55% menjadi 82% juga menunjukkan bahwa simulasi handover membantu peserta memahami alur komunikasi klinis yang lebih sistematis.

Hasil pendampingan selama empat minggu menunjukkan perubahan perilaku awal pada peserta. Perawat mulai menggunakan struktur SBAR saat menyampaikan kondisi

pasien kepada rekan kerja dan tenaga kesehatan lain. Informasi saat handover menjadi lebih ringkas karena peserta mulai menyampaikan data pasien dengan urutan yang sama. Peserta juga mulai menerapkan relaksasi napas dalam ketika menghadapi tekanan kerja, terutama setelah berinteraksi dengan pasien atau keluarga pasien yang membutuhkan respons cepat. Perubahan ini belum dapat dinilai sebagai dampak jangka panjang, tetapi menunjukkan bahwa pelatihan dan pendampingan mampu mendorong penerapan keterampilan awal di tempat kerja.

PEMBAHASAN

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pelatihan manajemen stres dapat meningkatkan pemahaman peserta tentang sumber stres kerja dan cara mengelolanya. Dalam teori stres kerja, tekanan kerja muncul ketika tuntutan pekerjaan melebihi sumber daya individu untuk menghadapinya. Pada konteks perawat, tuntutan tersebut dapat berupa beban pelayanan, jadwal shift, kondisi pasien yang berubah, tuntutan emosional, dan keterbatasan waktu. Karena itu, kemampuan mengenali sumber stres dan menerapkan strategi coping menjadi penting untuk menjaga stabilitas emosi perawat saat bekerja.

Peningkatan pemahaman teknik relaksasi menjadi temuan penting karena indikator ini mengalami kenaikan paling tinggi. Teknik relaksasi napas dalam dan mindfulness sederhana memberi peserta keterampilan praktis yang dapat digunakan tanpa mengganggu pelayanan. Hasil ini sejalan dengan temuan Cohen et al. (2023) yang menunjukkan bahwa intervensi berbasis tempat kerja dapat mendukung kesejahteraan tenaga kesehatan dan menurunkan risiko burnout ketika program disesuaikan dengan kebutuhan kerja. Dengan demikian, pelatihan manajemen stres dalam kegiatan ini tidak hanya menambah pengetahuan, tetapi juga memberi keterampilan yang dapat diterapkan dalam situasi kerja nyata.

Peningkatan kemampuan komunikasi efektif juga mendukung kualitas pelayanan keperawatan. Komunikasi terapeutik menekankan kejelasan pesan, empati, kemampuan mendengar, dan respons yang menghargai kondisi pasien maupun rekan kerja. Dalam kegiatan ini, peserta tidak hanya mempelajari komunikasi sebagai konsep, tetapi juga mempraktikkannya melalui role play dan simulasi handover. Hasil ini relevan dengan Lee et al. (2022) yang menunjukkan bahwa kompetensi komunikasi dan resiliensi merupakan faktor yang dapat dimodifikasi untuk menurunkan risiko burnout perawat. Ketika perawat mampu menyampaikan informasi secara jelas dan asertif, konflik kerja dapat berkurang dan koordinasi pelayanan menjadi lebih baik.

Peningkatan kemampuan komunikasi SBAR dari 55% menjadi 82% menunjukkan bahwa simulasi dapat membantu peserta memahami pola komunikasi klinis yang lebih terstruktur. SBAR memberi urutan komunikasi yang jelas melalui Situation, Background, Assessment, and Recommendation. Struktur ini membantu perawat memilah informasi utama, menyampaikan kondisi pasien secara ringkas, dan memberi rekomendasi tindakan dengan lebih tepat. Temuan ini sejalan dengan Müller et al. (2018) yang menyatakan bahwa SBAR dapat memperbaiki struktur komunikasi dan mendukung keselamatan pasien ketika

digunakan secara konsisten dalam serah terima informasi klinis. Hasil kegiatan ini juga sejalan dengan Mulfiyanti & Satriana (2022), yang menunjukkan bahwa penggunaan metode SBAR berkaitan dengan pelaksanaan handover dan keselamatan pasien.

Jika dikaitkan dengan konsep Quality of Nursing Work Life (QNWL), peningkatan manajemen stres dan komunikasi efektif dapat mendukung kualitas kehidupan kerja perawat melalui dua jalur. Jalur pertama adalah jalur personal, yaitu meningkatnya kemampuan perawat dalam mengenali tekanan kerja, mengatur respons emosi, dan menggunakan relaksasi sederhana saat bekerja. Jalur kedua adalah jalur sosial, yaitu meningkatnya kemampuan komunikasi, kerja sama tim, dan keteraturan informasi saat handover. Dua jalur ini saling berkaitan karena stres kerja dapat meningkat ketika komunikasi tidak jelas, sedangkan komunikasi dapat terganggu ketika perawat mengalami kelelahan emosional.

Hasil kegiatan ini juga memperkuat temuan Rohita et al. (2022) bahwa QNWL berkaitan dengan burnout perawat dan dipengaruhi oleh beban kerja, dukungan sosial, konflik peran, dan kesempatan pengembangan profesional. Pelatihan yang diberikan dalam kegiatan ini membantu perawat mengembangkan keterampilan personal dan interpersonal yang relevan dengan faktor-faktor tersebut. Peningkatan QNWL tidak hanya bergantung pada individu perawat, tetapi juga membutuhkan dukungan organisasi melalui pelatihan berkala, pendampingan, dan pembiasaan komunikasi standar dalam pelayanan.

Secara praktis, peningkatan kemampuan manajemen stres dan komunikasi efektif berkontribusi pada lingkungan kerja yang lebih sehat. Perawat yang mampu mengelola stres cenderung lebih siap menghadapi tekanan pelayanan. Perawat yang mampu berkomunikasi secara jelas juga lebih mudah bekerja sama dengan rekan satu tim dan tenaga kesehatan lain. Kondisi ini dapat mendukung kepuasan kerja, mengurangi konflik interpersonal, dan memperkuat rasa aman dalam bekerja. Karena burnout perawat berkaitan dengan keselamatan pasien, kepuasan pasien, dan kualitas pelayanan Li et al. (2024), program peningkatan kesejahteraan kerja perawat memiliki nilai strategis bagi rumah sakit.

Kendala utama kegiatan berkaitan dengan jadwal kerja peserta. Sistem shift membuat sebagian peserta tidak dapat mengikuti seluruh sesi secara penuh. Beberapa peserta juga harus kembali ke ruangan ketika kebutuhan pelayanan meningkat. Keterbatasan waktu pendampingan membuat monitoring belum menjangkau seluruh peserta secara merata pada setiap shift. Selain itu, perubahan perilaku komunikasi membutuhkan waktu karena sebagian peserta telah terbiasa dengan pola komunikasi lama. Kendala ini diatasi melalui penyesuaian jadwal, pendampingan fleksibel, dan koordinasi dengan kepala ruangan.

Kegiatan ini memiliki beberapa limitasi. Pertama, peserta hanya berjumlah 40 perawat dari beberapa unit sehingga hasilnya belum dapat menggambarkan seluruh tenaga kesehatan di rumah sakit. Kedua, evaluasi masih berfokus pada perubahan jangka pendek setelah pelatihan dan pendampingan. Ketiga, pengukuran belum mencakup indikator objektif seperti angka absensi, turnover, kejadian tidak diharapkan, kepuasan kerja, atau kepuasan pasien. Keempat, kondisi beban kerja tiap unit berbeda sehingga penerapan hasil pelatihan tidak selalu sama. Karena itu, kegiatan lanjutan perlu menggunakan periode monitoring yang lebih

panjang, melibatkan lebih banyak unit, dan memperkuat dukungan manajemen keperawatan.

4. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menunjukkan bahwa pelatihan manajemen stres dan komunikasi efektif dapat meningkatkan pengetahuan serta keterampilan awal perawat dalam mendukung Quality of Nursing Work Life (QNWL). Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan pada seluruh indikator setelah pelatihan. Pengetahuan manajemen stres meningkat dari 60% menjadi 85%, pengetahuan komunikasi efektif meningkat dari 58% menjadi 83%, kemampuan komunikasi SBAR meningkat dari 55% menjadi 82%, dan pemahaman teknik relaksasi meningkat dari 50% menjadi 86%. Rata-rata capaian peserta meningkat dari 55,75% menjadi 84,00%, dengan kenaikan sebesar 28,25 poin persentase. Pendampingan selama empat minggu juga menunjukkan perubahan awal dalam penerapan komunikasi SBAR saat handover dan penggunaan relaksasi napas dalam ketika peserta menghadapi tekanan kerja. Dengan demikian, tujuan kegiatan telah tercapai karena program mampu menjawab masalah prioritas mitra, yaitu stres kerja perawat dan komunikasi profesional yang belum optimal.

Rumah sakit disarankan mengintegrasikan pelatihan manajemen stres dan komunikasi efektif ke dalam program pengembangan sumber daya manusia keperawatan secara berkala. Manajemen keperawatan dapat memasukkan latihan komunikasi SBAR dalam briefing, handover rutin, supervisi klinis, dan orientasi perawat baru. Kepala ruangan juga dapat membentuk peer support untuk membantu perawat mengelola tekanan kerja dan memperkuat komunikasi tim. Program lanjutan perlu memperluas jumlah peserta, memperpanjang masa monitoring, dan menambahkan indikator evaluasi objektif seperti burnout, kepuasan kerja, kepatuhan handover, absensi, keselamatan pasien, dan kepuasan pasien. Kegiatan berikutnya juga dapat dikembangkan melalui pelatihan manajemen konflik, teamwork, dan supervisi klinis agar peningkatan QNWL dapat berlangsung lebih berkelanjutan.

REFERENSI

- Agency for Healthcare Research and Quality. (2023). *Tool: SBAR*. Agency for Healthcare Research and Quality. Retrieved from <https://www.ahrq.gov/teamstepps-program/curriculum/communication/tools/sbar.html>
- Al Mutair, A., Al Bazroun, M. I., Almusalami, E. M., Aljarameez, F., Alhasawi, A. I., Alahmed, F., ... Ahmed, G. Y. (2022). Quality of Nursing Work Life among Nurses in Saudi Arabia: A Descriptive Cross-Sectional Study. *Nursing Reports*, Vol. 12, pp. 1014–1022. <https://doi.org/10.3390/nursrep12040097>
- Alzoubi, M. M., Al-momani, S., Al-Mugheed, K., Owiedat, I., Shosha, G. M. A., Alabdullah, A. A. S., ... Abdelaliem, S. M. F. (2024). Assessment of the quality of nursing work life and its related factors among critical care nurses. *Frontiers in Public Health*, Volume 12-2024. Retrieved from <https://www.frontiersin.org/journals/public-health/articles/10.3389/fpubh.2024.1305686>

- Belji Kangarlou, M., Fatemi, F., Paknazar, F., & Dehdashti, A. (2022). Occupational burnout symptoms and its relationship with workload and fear of the SARS-CoV-2 pandemic among hospital nurses. *Frontiers in Public Health*, *10*, 852629. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.852629>
- Cohen, C., Pignata, S., Bezak, E., Tie, M., & Childs, J. (2023). Workplace interventions to improve well-being and reduce burnout for nurses, physicians and allied healthcare professionals: A systematic review. *BMJ Open*, *13*(6), e071203. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2022-071203>
- Dziedzic, B., Łodziana, K., Marcysiak, M., & Kryczka, T. (2025). Occupational stress and social support among nurses. *Frontiers in Public Health*, Volume 13-2025. Retrieved from <https://www.frontiersin.org/journals/public-health/articles/10.3389/fpubh.2025.1621312>
- Jin, F., Ni, S., & Wang, L. (2025). Occupational stress, coping strategies, and mental health among clinical nurses in hospitals: A mediation analysis. *Frontiers in Public Health*, *13*, 1537120. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2025.1537120>
- Kusumawati, H. I., Galischawati, S., Warsini, S., Achmad, B. F., Fatma, N. A., Tiyani, N. S., ... Santoso, E. B. (2024). Determinants of work stress among emergency department nurses in Sleman, Yogyakarta, Indonesia. *Australasian Emergency Care*, *27*(4), 254–258. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.auec.2024.06.002>
- Lee, E. Y., Kim, K. J., Ko, S., & Song, E. K. (2022). Communication competence and resilience are modifiable factors for burnout of operating room nurses in South Korea. *BMC Nursing*, *21*, 203. <https://doi.org/10.1186/s12912-022-00985-0>
- Li, L. Z., Yang, P., Singer, S. J., Pfeffer, J., Mathur, M. B., & Shanafelt, T. D. (2024). Nurse burnout and patient safety, satisfaction, and quality of care: A systematic review and meta-analysis. *JAMA Network Open*, *7*(11), e2443059. <https://doi.org/10.1001/jamanetworkopen.2024.43059>
- Moloro, A. H., Sabo, K. G., Lahole, B. K., Wengoro, B. F., & Mare, K. U. (2025). Prevalence of interprofessional collaboration towards patient care and associated factors among nurses and physician in Ethiopia, 2024: a systematic review and meta-analysis. *BMC Nursing*, *24*(1), 210. <https://doi.org/10.1186/s12912-025-02847-x>
- Mulfiyanti, D., & Satriana, A. (2022). The correlation between the use of the SBAR effective communication method and the handover implementation of nurses on patient safety. *International Journal of Public Health Excellence*, *2*(1), 376–380. <https://doi.org/10.55299/ijphe.v2i1.275>
- Müller, M., Jürgens, J., Redaelli, M., Klingberg, K., Hautz, W. E., & Stock, S. (2018). Impact of the communication and patient hand-off tool SBAR on patient safety: a systematic review. *BMJ Open*, *8*(8), e022202. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2018-022202>
- Patrician, P. A., Campbell, C. M., Javed, M., Williams, K. M., Foots, L., Hamilton, W. M., ... Swiger, P. A. (2024). Quality and Safety in Nursing: Recommendations From a Systematic Review. *The Journal for Healthcare Quality (JHQ)*, *46*(4). Retrieved from https://journals.lww.com/jhqonline/fulltext/2024/08000/quality_and_safety_in_nursing__recommendations.2.aspx
- Rohita, T., Nursalam, N., Hadi, M., Efendi, F., Nurkholik, D., & Hasanah, I. (2022). Relationship quality of nursing work life and burnout among nurses: A systematic review. *Gaceta Médica de Caracas*, *130*, S1205–S1214. <https://doi.org/10.47307/GMC.2022.130.s5.46>