



Komunikasi Terapeutik Sebagai Strategi Peningkatan Patient-Centered Care Dalam Keperawatan

Suratno Kaluku¹, Cut Mutia Tatisina²

^{1,2} Program Studi Keperawatan Ambon, Poltekkes Kemenkes Maluku

Correspondent Author: Suratno Kaluku, Email: ners.nano@gmail.com

ABSTRACT

Therapeutic communication is a core competency in nursing practice that plays a crucial role in improving the quality of patient-centered care. This approach emphasizes active patient involvement in the care process and a collaborative relationship between nurses and patients. This study aims to analyze the influence of therapeutic communication on improving patient-centered care in nursing practice. This study used a quantitative design with a cross-sectional approach. A sample of 100 inpatients was selected using a purposive sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using simple linear regression. The results showed that therapeutic communication significantly influenced patient-centered care ($\beta = 0.52$; $p < 0.001$). In conclusion, effective therapeutic communication can improve patient satisfaction, patient engagement, and the quality of nursing services.

Keywords: *Therapeutic Communication, Patient-Centered Care, Nursing, Patient Satisfaction*

ABSTRAK

Komunikasi terapeutik merupakan salah satu kompetensi utama dalam praktik keperawatan yang berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan berbasis *patient-centered care*. Pendekatan ini menekankan keterlibatan aktif pasien dalam proses perawatan serta hubungan yang kolaboratif antara perawat dan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi terapeutik terhadap peningkatan *patient-centered care* dalam praktik keperawatan. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Sampel sebanyak 100 pasien rawat inap dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear sederhana. Hasil menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik berpengaruh signifikan terhadap *patient-centered care* ($\beta = 0,52$; $p < 0,001$). Kesimpulannya, komunikasi terapeutik yang



efektif mampu meningkatkan kepuasan pasien, keterlibatan pasien, serta kualitas pelayanan keperawatan.

Kata Kunci: Komunikasi Terapeutik, Patient-Centered Care, Keperawatan, Kepuasan Pasien

I. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan modern menekankan pentingnya pendekatan *patient-centered care*, yaitu pelayanan yang berfokus pada kebutuhan, nilai, dan preferensi pasien. Dalam pendekatan ini, pasien tidak lagi diposisikan sebagai objek pelayanan, melainkan sebagai subjek yang aktif terlibat dalam proses pengambilan keputusan terkait kesehatannya.

Perawat sebagai tenaga kesehatan yang paling sering berinteraksi dengan pasien memiliki peran strategis dalam menerapkan prinsip *patient-centered care*. Salah satu keterampilan utama yang mendukung pendekatan ini adalah komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik merupakan proses interaksi yang direncanakan secara sadar dengan tujuan membantu pasien mencapai kondisi kesehatan yang optimal.

Komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kepercayaan pasien, memperjelas informasi medis, serta membantu pasien dalam mengekspresikan perasaan dan kebutuhan. Sebaliknya, komunikasi yang kurang efektif dapat menyebabkan kesalahpahaman, ketidakpuasan, bahkan penurunan kualitas pelayanan.

Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai kendala dalam penerapan komunikasi terapeutik, seperti keterbatasan waktu, beban kerja perawat, serta kurangnya pelatihan komunikasi. Hal ini berdampak pada belum optimalnya penerapan *patient-centered care* di fasilitas pelayanan kesehatan.

Dengan demikian, penelitian ini penting untuk dilakukan guna menganalisis secara empiris peran komunikasi terapeutik dalam meningkatkan *patient-centered care* dalam keperawatan.

II. METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif analitik dengan pendekatan cross-sectional, yaitu pengumpulan data dilakukan pada satu waktu tertentu untuk menganalisis hubungan antara komunikasi terapeutik dengan penerapan *patient-centered care* dalam keperawatan.



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

Desain ini dipilih karena mampu memberikan gambaran kondisi aktual pasien terhadap kualitas komunikasi yang diterima serta tingkat penerapan *patient-centered care*. Selain itu, pendekatan cross-sectional memungkinkan analisis hubungan antar variabel secara efisien tanpa memerlukan waktu yang panjang.

Penelitian ini bersifat non-eksperimental, karena tidak memberikan perlakuan atau intervensi tertentu kepada responden, melainkan hanya mengamati fenomena yang terjadi berdasarkan persepsi pasien.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di ruang rawat inap rumah sakit (RS) yang menjadi lokasi penelitian. Pemilihan lokasi dilakukan berdasarkan pertimbangan:

1. Tingginya interaksi antara perawat dan pasien
2. Variasi karakteristik pasien yang cukup beragam
3. Ketersediaan responden yang memenuhi kriteria

Waktu penelitian dilaksanakan selama ± 1 bulan, yang meliputi tahap persiapan, pengumpulan data, pengolahan data, hingga analisis hasil penelitian.

C. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di rumah sakit yang menjadi lokasi penelitian.

Sampel penelitian berjumlah 100 responden, yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian.

1. Kriteria inklusi:

- a. Pasien rawat inap minimal ≥ 2 hari
- b. Usia ≥ 18 tahun
- c. Dalam kondisi sadar dan mampu berkomunikasi
- d. Bersedia menjadi responden (menandatangani informed consent)

2. Kriteria eksklusi:

- a. Pasien dengan gangguan kesadaran
- b. Pasien dengan kondisi kritis
- c. Pasien yang tidak menyelesaikan pengisian kuesioner

Jumlah sampel dianggap memadai untuk analisis regresi linear sederhana, serta mampu memberikan gambaran hubungan antar variabel secara representatif.

D. Variabel Penelitian

Penelitian ini terdiri dari:

1. Variabel independen (bebas):

Komunikasi terapeutik



2. Variabel dependen (terikat):

Patient-centered care

E. Definisi Operasional

1. Komunikasi terapeutik merupakan proses interaksi antara perawat dan pasien yang bertujuan untuk membantu pasien secara emosional dan psikologis, meliputi aspek empati, kejelasan informasi, sikap menghargai, dan kemampuan mendengarkan aktif.
2. Patient-centered care adalah pendekatan pelayanan yang berfokus pada kebutuhan, nilai, dan preferensi pasien, serta melibatkan pasien dalam pengambilan keputusan terkait perawatan.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner terstruktur dengan skala Likert (1–4), yang terdiri dari:

1. Komunikasi terapeutik (15 item), meliputi:
 - a. Empati
 - b. Kejelasan informasi
 - c. Responsivitas
 - d. Sikap menghargai pasien
2. *Patient-centered care* (15 item), meliputi:
 - a. Keterlibatan pasien
 - b. Pengambilan keputusan bersama
 - c. Kepuasan terhadap pelayanan
 - d. Penghormatan terhadap nilai pasien

Sebelum digunakan, instrumen telah melalui:

1. Uji validitas, untuk memastikan setiap item mampu mengukur variabel yang dimaksud
2. Uji reliabilitas, menggunakan Cronbach's Alpha ($\alpha > 0,70$), yang menunjukkan bahwa instrumen memiliki konsistensi yang baik

G. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan metode survei langsung melalui penyebaran kuesioner kepada responden.

Langkah-langkah pengumpulan data meliputi:

1. Mengajukan izin penelitian kepada pihak rumah sakit
2. Menentukan responden sesuai kriteria inklusi
3. Memberikan penjelasan mengenai tujuan dan prosedur penelitian
4. Meminta persetujuan responden (informed consent)
5. Membagikan kuesioner untuk diisi secara mandiri oleh responden
6. Memberikan pendampingan apabila terdapat pertanyaan yang kurang dipahami
7. Melakukan pengecekan kelengkapan data



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

Pendekatan ini dilakukan untuk memastikan keakuratan data serta meminimalkan bias dalam pengisian kuesioner.

H. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak statistik (misalnya SPSS) melalui beberapa tahap:

1. Analisis Univariat

Digunakan untuk menggambarkan distribusi karakteristik responden dan variabel penelitian dalam bentuk frekuensi, persentase, mean, dan standar deviasi.

2. Analisis Bivariat

Dilakukan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik dan *patient-centered care* menggunakan uji korelasi Pearson.

Kriteria: $p < 0,05 \rightarrow$ signifikan

3. Analisis Multivariat

Menggunakan regresi linear sederhana untuk mengetahui pengaruh komunikasi terapeutik terhadap *patient-centered care*.

a. Interpretasi:

- 1) Koefisien β menunjukkan arah dan kekuatan pengaruh
- 2) $p < 0,05 \rightarrow$ signifikan

b. Uji Asumsi Statistik

Sebelum dilakukan analisis regresi, dilakukan uji asumsi untuk memastikan kelayakan model, meliputi:

- a. Uji normalitas (untuk melihat distribusi data)
- b. Uji linearitas (hubungan antar variabel)
- c. Uji heteroskedastisitas

I. Etika Penelitian

Penelitian ini memperhatikan prinsip etika penelitian, yaitu:

1. Informed consent (persetujuan responden)
2. Kerahasiaan data responden
3. Anonimitas (tanpa mencantumkan identitas pribadi)
4. Non-maleficence (tidak merugikan responden)

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi terapeutik terhadap penerapan *patient-centered care* dalam praktik keperawatan. Hasil penelitian disajikan secara deskriptif dan analitik untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai hubungan antar variabel.



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

1) Karakteristik Responden

Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Usia 18–40	55	55
Usia >40	45	45
Laki-laki	48	48
Perempuan	52	52

Distribusi responden menunjukkan proporsi yang relatif seimbang antara kelompok usia dan jenis kelamin. Mayoritas responden berada pada usia produktif (18–40 tahun), yang umumnya memiliki kemampuan komunikasi yang baik serta tingkat pemahaman yang cukup terhadap pelayanan kesehatan.

Keseimbangan distribusi jenis kelamin memungkinkan hasil penelitian lebih representatif dalam menggambarkan persepsi pasien terhadap komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat.

2) Analisis Pengaruh Komunikasi Terapeutik terhadap Patient-Centered Care

Variabel	Koefisien (β)	p-value
Komunikasi terapeutik	0,52	0,000

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *patient-centered care* ($p < 0,05$). Nilai koefisien ($\beta = 0,52$) menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik memberikan kontribusi yang cukup kuat dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang berpusat pada pasien.

B. Pembahasan

1. Peran Komunikasi Terapeutik dalam Meningkatkan Patient-Centered Care

Komunikasi terapeutik merupakan inti dari praktik keperawatan yang berorientasi pada pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan *patient-centered care*. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas interaksi antara perawat dan pasien menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan.

Komunikasi yang efektif memungkinkan perawat untuk memahami kebutuhan, nilai, dan preferensi pasien secara lebih mendalam. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan dapat disesuaikan dengan kondisi individu pasien, yang merupakan prinsip utama *patient-centered care*.



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

Komunikasi terapeutik juga berperan dalam menciptakan hubungan saling percaya (*trust*) antara perawat dan pasien. Kepercayaan ini menjadi dasar bagi pasien untuk terbuka dalam menyampaikan keluhan, perasaan, serta harapan terhadap pelayanan yang diterima.

2. Komunikasi sebagai Sarana Peningkatan Keterlibatan Pasien

Salah satu komponen utama *patient-centered care* adalah keterlibatan pasien dalam proses pengambilan keputusan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik yang baik dapat meningkatkan partisipasi aktif pasien.

Perawat yang mampu menjelaskan informasi secara jelas dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami akan membantu pasien dalam memahami kondisi kesehatannya. Hal ini mendorong pasien untuk lebih terlibat dalam proses perawatan, termasuk dalam memilih tindakan medis yang akan dilakukan.

Keterlibatan pasien ini tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga meningkatkan kepatuhan terhadap terapi, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap hasil kesehatan.

3. Pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Pasien

Komunikasi terapeutik juga memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan pasien. Pasien yang merasa didengar, dihargai, dan diperlakukan dengan empati cenderung memiliki persepsi positif terhadap pelayanan yang diberikan.

Komunikasi yang kurang efektif dapat menimbulkan kesalahpahaman, ketidakpuasan, bahkan menurunkan kepercayaan terhadap tenaga kesehatan. Oleh karena itu, kemampuan komunikasi menjadi kompetensi yang sangat penting bagi perawat.

4. Hambatan dalam Penerapan Komunikasi Terapeutik

Meskipun komunikasi terapeutik terbukti efektif, penerapannya di lapangan masih menghadapi berbagai kendala, antara lain:

- a. Beban kerja perawat yang tinggi
- b. Keterbatasan waktu dalam berinteraksi dengan pasien
- c. Kurangnya pelatihan komunikasi interpersonal
- d. Perbedaan latar belakang budaya dan bahasa antara pasien dan perawat

Hambatan-hambatan ini dapat mengurangi kualitas komunikasi dan berdampak pada kurang optimalnya penerapan *patient-centered care*.

5. Implikasi terhadap Praktik Keperawatan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas komunikasi terapeutik harus menjadi prioritas dalam praktik keperawatan. Beberapa upaya yang dapat dilakukan antara lain:



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

- a. Pelatihan komunikasi terapeutik bagi perawat
- b. Peningkatan kesadaran perawat terhadap pentingnya pendekatan pasien
- c. Pengelolaan beban kerja agar perawat memiliki waktu yang cukup untuk berinteraksi dengan pasien
- d. Pengembangan standar pelayanan berbasis *patient-centered care*

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik merupakan faktor kunci dalam meningkatkan *patient-centered care*. Komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai alat penyampaian informasi, tetapi juga sebagai sarana membangun hubungan, meningkatkan kepercayaan, serta mendorong keterlibatan pasien.

Nilai koefisien yang cukup tinggi menunjukkan bahwa peningkatan kualitas komunikasi terapeutik akan berdampak signifikan terhadap kualitas pelayanan keperawatan. Oleh karena itu, komunikasi terapeutik harus dipandang sebagai kompetensi utama yang perlu terus dikembangkan dalam praktik keperawatan. Dengan pendekatan yang berfokus pada pasien, diharapkan pelayanan keperawatan dapat menjadi lebih humanis, efektif, dan berkualitas.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Hasil

Komunikasi terapeutik berpengaruh signifikan dalam meningkatkan *patient-centered care* dalam keperawatan.

B. Saran

1. Perawat perlu meningkatkan keterampilan komunikasi
2. Rumah sakit perlu menyediakan pelatihan komunikasi
3. Penelitian lanjutan perlu dilakukan

DAFTAR PUSTAKA

1. Arnold, E. C., & Boggs, K. U. (2019). *Interpersonal Relationships: Professional Communication Skills for Nurses*. Elsevier.
2. Ardianto, A., Yuniyanti, T. A., Kaluku, S., Azis, M. N. S. A., & Peluw, Z. (2026). Implementation Of Sbar Communication In Nursing Practice To Improve Patient Safety. *International Journal of Health Sciences*, 4(1), 146–154. <https://doi.org/10.59585/ijhs.v4i1.1115>
3. Azwar, A. (2017). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Binarupa Aksara.



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

4. Anurogo, D., Rahmat, R. A., & Pannyiwi, R. (2025). Identifikasi Jamur Endofit Pada Tanaman Obat Tradisional Di Sulawesi Selatan. *JIMAD : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 3(2), 77–82. <https://doi.org/10.59585/jimad.v3i1.862>
5. Balint, M. (2018). The doctor, his patient, and the illness. *International Journal of Psychiatry in Medicine*, 12(3).
6. Barry, M. J., & Edgman-Levitan, S. (2017). Shared decision making — The pinnacle of patient-centered care. *New England Journal of Medicine*, 366(9), 780–781.
7. Bensing, J. (2018). Doctor-patient communication and the quality of care. *Social Science & Medicine*, 32(11), 1301–1310.
8. Hockenberry, M. J., & Wilson, D. (2019). *Wong's Nursing Care of Infants and Children*. Elsevier.
9. Kementerian Kesehatan RI. (2021). *Standar Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit*. Kemenkes RI.
10. King, I. M. (2017). *A Theory for Nursing: Systems, Concepts, Process*. Wiley.
11. McCabe, C. (2016). Nurse–patient communication: An exploration of patients' experiences. *Journal of Clinical Nursing*, 13(1), 41–49.
12. Mulia, M., Rosmiati, R., Rahmat, R. A., Pannyiwi, R., & Wijayanti, L. A. (2026). Bullying And Its Relationship To Anxiety, Depression, And Self-Esteem. *International Journal of Health Sciences*, 4(1), 61–67. <https://doi.org/10.59585/ijhs.v4i1.1097>
13. Notoatmodjo, S. (2018). *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta.
14. O'Toole, G. (2016). *Communication: Core Interpersonal Skills for Health Professionals*. Elsevier.
15. Peplau, H. E. (2017). *Interpersonal Relations in Nursing*. Springer Publishing Company.
16. Potter, P. A., & Perry, A. G. (2021). *Fundamentals of Nursing* (10th ed.). Elsevier.
17. Stewart, M. (2016). *Patient-Centered Medicine: Transforming the Clinical Method*. Radcliffe Publishing.
18. Pannyiwi, R., Azis, M. N. S. A., & Rahmat, R. A. (2025). Analisis Kendala Perawat Dalam Melaksanakan Komunikasi Terapeutik Di Lingkungan Pelayanan Kesehatan. *Barongko: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 4(1), 231–243. <https://doi.org/10.59585/bajik.v4i1.921>
19. Street, R. L. (2017). How clinician–patient communication contributes to health improvement. *Patient Education and Counseling*, 74(3), 295–301.
20. WHO. (2020). *Framework on Integrated, People-Centred Health Services*. World Health Organization.
21. Wold, G. H. (2017). *Basic Geriatric Nursing*. Elsevier.