



HOLISTIK JURNAL KESEHATAN

ISSN 1978-3337 (Print)

ISSN 2620-7478 (Online)

DOI: 10.33024



INFORMASI ARTIKEL

Received: June, 24, 2026

Revised: September, 26, 2026

Available online: September, 27, 2026

at: <https://e-jurnal.iphorr.com/index.php/hjk>

Efektivitas pelatihan komunikasi terapeutik dan empati terhadap *caring* perawat: *A literature review*

Eni Purwanti, Sri Wahyuni*, Agrina

Program Studi Magister Keperawatan, Fakultas Keperawatan, Universitas Riau

Korespondensi penulis: Sri Wahyuni. Email: sri.wahyuni@lecturer.unri.ac.id

Abstract

Background: Caring behavior is the core foundation of professional nursing practice that determines the quality of patient-centered care. However, empirical evidence shows that the implementation of caring among nurses is still not optimal due to limited interpersonal skills, high workload, emotional fatigue, and inadequate communication competence. Therapeutic communication and empathy are essential competencies that can be improved through structured training programs to strengthen nurse–patient relationships and improve the quality of care.

Purpose: To analyze the effectiveness of therapeutic communication and empathy training in improving nurses' caring behavior based on recent empirical studies.

Method: This study used a systematic literature review design. Article searches were conducted through Google Scholar, PubMed, and ScienceDirect databases using keywords such as nurses, therapeutic communication training, empathy training, and nurse caring. Inclusion criteria included quantitative studies (quasi-experimental, experimental, and cross-sectional designs), published between 2020–2025, involving nurses as respondents, and available in full text. Study selection followed PRISMA guidelines. Eight eligible articles were analyzed using narrative synthesis and the PICO framework.

Results: The findings from eight reviewed studies indicate that therapeutic communication and empathy training consistently improve nurses' communication skills, empathy levels, and caring behavior. Interventions such as simulation-based training, patient-centered communication programs, empathy education modules, and virtual simulation methods showed statistically significant improvements ($p < 0.05$ to $p < 0.001$). Increased empathy was strongly associated with better therapeutic relationships and higher patient satisfaction. Overall, trained nurses demonstrated improved interpersonal interaction, reduced communication barriers, and enhanced patient-centered care outcomes.

Conclusion: Therapeutic communication and empathy training are effective interventions in improving nurses' caring behavior. These programs significantly enhance communication competence, empathy, and nurse–patient relationship quality. Therefore, their implementation is recommended as an evidence-based strategy to strengthen nursing professionalism and improve healthcare service quality.

Sugesstion: Future research should incorporate a larger number of articles with broader database coverage and employ more specific selection criteria to yield stronger evidence regarding the effectiveness of therapeutic communication and empathy training on nurses' caring behavior. Additionally, research evaluating the long-term impact of such training is needed to determine the sustainability of improvements in caring behavior within nursing practice.

Keywords: Caring Behavior; Empathy; Nurse; Therapeutic Communication; Training Intervention.

PENDAHULUAN

Keperawatan merupakan profesi yang berorientasi pada pelayanan manusia secara holistik dengan *caring* sebagai inti praktik profesionalnya (Yang & Wang, 2023). Konsep *caring* tidak hanya mencakup kemampuan perawat dalam memenuhi kebutuhan fisik pasien, tetapi juga melibatkan perhatian, kepedulian, empati, penghormatan terhadap martabat manusia, serta kemampuan membangun hubungan interpersonal yang terapeutik (Jing et al., 2024). Dalam kondisi sakit, pasien sering mengalami kerentanan fisik, psikologis, sosial, dan spiritual sehingga membutuhkan dukungan emosional yang memadai selama proses perawatan (Mielke et al., 2024). Perilaku *caring* yang baik terbukti mampu meningkatkan kenyamanan pasien, memperkuat kepercayaan terhadap tenaga kesehatan, serta meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan keperawatan yang diterima (Rawat et al., 2025). Selain itu, penerapan *caring* yang optimal berkontribusi terhadap peningkatan kepatuhan pasien dalam menjalani pengobatan dan proses pemulihan kesehatan yang lebih baik (Hur & Kang, 2024). Sebaliknya, rendahnya perilaku *caring* dapat menurunkan kepuasan pasien, memperpanjang masa adaptasi terhadap penyakit, dan berdampak pada menurunnya mutu pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Oleh karena itu, perilaku *caring* menjadi salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan keperawatan di berbagai fasilitas pelayanan kesehatan (Jing et al., 2024).

Meskipun *caring* merupakan fondasi utama praktik keperawatan, berbagai penelitian menunjukkan bahwa implementasinya di lapangan masih belum optimal (Mersha et al., 2023). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian pasien masih mengeluhkan kurangnya perhatian, kepedulian, dan komunikasi yang diberikan oleh perawat selama menjalani perawatan di rumah sakit (Rawat et al., 2025). Penelitian lain melaporkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara perawat dan pasien selama proses asuhan keperawatan berlangsung (Rawat et al., 2025). Namun demikian, tingginya tuntutan pelayanan, peningkatan jumlah pasien, serta keterbatasan sumber daya manusia menyebabkan perawat lebih banyak berfokus pada penyelesaian tindakan teknis dan administratif dibandingkan

pemenuhan kebutuhan emosional pasien (Mielke et al., 2024). Kondisi tersebut mengakibatkan aspek *caring* sering kali menjadi prioritas sekunder dalam praktik pelayanan sehari-hari (Mersha et al., 2023). Apabila situasi ini terus berlangsung, maka kualitas hubungan terapeutik antara perawat dan pasien dapat menurun dan berdampak terhadap mutu pelayanan kesehatan secara keseluruhan (Mersha et al., 2023).

Rendahnya implementasi perilaku *caring* pada perawat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang kompleks, baik dari aspek individu maupun lingkungan kerja. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa tekanan kerja yang tinggi, kelelahan emosional (*burnout*), keterbatasan jumlah tenaga keperawatan, serta tingginya tuntutan administratif menjadi faktor utama yang menyebabkan perawat lebih berfokus pada penyelesaian tugas teknis dibandingkan pemenuhan kebutuhan emosional pasien (Mersha et al., 2023; Mielke et al., 2024). Kondisi tersebut menyebabkan hubungan terapeutik antara perawat dan pasien tidak terbentuk secara optimal sehingga perilaku *caring* cenderung menurun. Selain faktor beban kerja, kemampuan komunikasi terapeutik dan empati juga menjadi faktor penting yang memengaruhi kualitas *caring* perawat (Firmansyah et al., 2019.; Kusuma et al., 2024). Perawat yang memiliki keterampilan komunikasi terapeutik yang baik cenderung lebih mampu membangun hubungan interpersonal yang efektif, memahami kebutuhan pasien, serta memberikan dukungan emosional yang sesuai selama proses asuhan keperawatan berlangsung (Hur & Kang, 2024). Sebaliknya, rendahnya kemampuan empati menyebabkan interaksi yang terjadi lebih bersifat prosedural dan transaksional sehingga pasien merasa kurang diperhatikan secara emosional (Huang et al., 2025).

Pelatihan komunikasi terapeutik dan empati menjadi salah satu strategi yang dinilai efektif untuk meningkatkan kualitas perilaku *caring* perawat (Nofriadi et al., 2021). Namun, efektivitas pelatihan tersebut dapat berbeda pada setiap area pelayanan keperawatan karena karakteristik pasien, kondisi klinis, tingkat kegawatan, dan pola interaksi yang terjadi pada masing-masing unit pelayanan tidak sama (Nursalam & Febriani, 2023). Pada unit rawat inap, komunikasi terapeutik lebih banyak berfokus

Eni Purwanti, Sri Wahyuni*, Agrina

Program Studi Magister Keperawatan, Fakultas Keperawatan, Universitas Riau
Korespondensi penulis: Sri Wahyuni. Email: sri.wahyuni@lecturer.unri.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v20i7.3676>

pada hubungan interpersonal jangka panjang selama proses perawatan, sedangkan pada unit gawat darurat komunikasi dilakukan secara cepat, singkat, dan berorientasi pada kondisi kritis pasien (Dewi et al., 2024). Di unit kebidanan, pendekatan empatik diperlukan untuk memberikan dukungan emosional kepada ibu selama proses kehamilan dan persalinan, sementara pada unit medikal bedah komunikasi lebih banyak diarahkan pada edukasi dan persiapan tindakan medis (Sembiring et al., 2019). Selain itu, pada pelayanan rawat jalan komunikasi terapeutik lebih difokuskan pada edukasi kesehatan dan kepatuhan pasien terhadap pengobatan karena waktu interaksi yang relatif singkat dibandingkan unit rawat inap (Ima et al., 2025).

Meskipun berbagai penelitian mengenai komunikasi terapeutik, empati, dan *caring* telah banyak dilakukan, kajian yang secara khusus membandingkan efektivitas pelatihan komunikasi terapeutik dan empati pada berbagai area pelayanan keperawatan masih terbatas (Resa & Cahyadi, 2026). Oleh karena itu, literature review ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai efektivitas pelatihan komunikasi terapeutik dan empati dalam meningkatkan perilaku *caring* perawat pada berbagai konteks pelayanan kesehatan (Utami & Fadhani, 2026; Yang & Wang, 2023; Jing et al., 2024).

Salah satu strategi yang dinilai efektif untuk meningkatkan perilaku *caring* perawat adalah melalui pelatihan komunikasi terapeutik dan empati (Ko et al., 2025). Komunikasi terapeutik merupakan bentuk komunikasi profesional yang dirancang secara khusus untuk membantu proses penyembuhan pasien melalui hubungan interpersonal yang efektif dan bermakna (Mersha et al., 2023; Hur & Kang, 2024). Melalui pelatihan komunikasi terapeutik, perawat dibekali kemampuan untuk mendengarkan secara aktif, memberikan respons yang tepat, menggunakan teknik bertanya yang efektif, serta membangun hubungan saling percaya dengan pasien (Hur & Kang, 2024; Choi et al., 2023). Sementara itu, pelatihan empati bertujuan meningkatkan kemampuan perawat dalam memahami kondisi pasien dari sudut pandang pasien sehingga mampu memberikan dukungan emosional yang sesuai dengan kebutuhan individu (Ko et al., 2025; Cho & Kim, 2024). Kombinasi kedua pelatihan tersebut diharapkan dapat memperkuat kompetensi

interpersonal perawat dalam memberikan asuhan keperawatan yang berpusat pada pasien (*patient-centered care*) (Mielke et al., 2024; Ko et al., 2025). Dengan demikian, pelatihan komunikasi terapeutik dan empati menjadi salah satu intervensi yang potensial untuk meningkatkan kualitas perilaku *caring* perawat di berbagai fasilitas pelayanan kesehatan (Ko et al., 2025; Huang et al., 2025).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa pelatihan komunikasi terapeutik mampu meningkatkan kualitas hubungan antara perawat dan pasien secara signifikan (Choi et al., 2023; Hur & Kang, 2024). Peningkatan kemampuan komunikasi terapeutik terbukti berhubungan dengan meningkatnya kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diterima (Rawat et al., 2025). Selain itu, kemampuan komunikasi yang baik memungkinkan perawat lebih mudah mengidentifikasi kebutuhan psikologis pasien sehingga dapat memberikan dukungan emosional yang lebih efektif (Mielke et al., 2024). Empati yang meningkat juga berkontribusi terhadap penurunan kecemasan pasien selama menjalani perawatan serta memperkuat rasa percaya terhadap tenaga kesehatan (Ko et al., 2025; Jing et al., 2024). Dari sisi perawat, keterampilan komunikasi dan empati dapat membantu mengurangi konflik interpersonal, meningkatkan kepuasan kerja, serta memperkuat profesionalisme dalam praktik keperawatan (Choi et al., 2023). Namun demikian, meskipun banyak penelitian telah membahas *caring*, komunikasi terapeutik, maupun empati secara terpisah, kajian yang secara khusus mengevaluasi efektivitas pelatihan komunikasi terapeutik dan empati terhadap peningkatan perilaku *caring* perawat masih relatif terbatas (Choi et al., 2023). Keterbatasan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan pengetahuan yang perlu dikaji lebih lanjut melalui pendekatan literature review yang komprehensif (Cho & Kim, 2024).

Pada era transformasi pelayanan kesehatan saat ini, pelatihan komunikasi terapeutik dan empati dapat dikembangkan melalui berbagai metode pembelajaran yang inovatif dan fleksibel (Ko et al., 2025; Huang et al., 2025). Metode pembelajaran seperti role play, simulasi klinik, diskusi kasus, pembelajaran berbasis pengalaman, dan penggunaan media digital telah banyak diterapkan untuk meningkatkan kompetensi komunikasi tenaga kesehatan (Choi et al., 2023; Huang et al., 2025; Ko

Eni Purwanti, Sri Wahyuni*, Agrina

Program Studi Magister Keperawatan, Fakultas Keperawatan, Universitas Riau
Korespondensi penulis: Sri Wahyuni. Email: sri.wahyuni@lecturer.unri.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v20i7.3676>

et al., 2025). Pendekatan pembelajaran yang interaktif memungkinkan peserta memperoleh pengalaman belajar yang lebih mendalam dibandingkan metode ceramah konvensional (Huang et al., 2025; Choi et al., 2023). Selain itu, penggunaan teknologi digital memberikan kemudahan akses terhadap materi pelatihan tanpa mengganggu jadwal pelayanan klinik yang padat (Choi et al., 2023). Meskipun demikian, implementasi pelatihan harus tetap mempertimbangkan karakteristik lingkungan kerja, budaya organisasi, dan beban kerja perawat agar keterampilan yang diperoleh dapat diterapkan secara konsisten dalam praktik sehari-hari (Mielke et al., 2024). Dukungan dari manajemen rumah sakit juga menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi program pelatihan komunikasi terapeutik dan empati secara berkelanjutan (Mielke et al., 2024; Mersha et al., 2023).

Berdasarkan Uraian di atas, diperlukan kajian ilmiah yang komprehensif mengenai efektivitas pelatihan komunikasi terapeutik dan empati terhadap peningkatan perilaku *caring* perawat (Ko et al., 2025; Hur & Kang, 2024). *Literature review* ini diharapkan mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai bentuk intervensi pelatihan yang efektif dalam meningkatkan kualitas *caring* perawat berdasarkan hasil penelitian terkini (Mielke et al., 2024; Jing et al., 2024). Hasil kajian ini juga diharapkan dapat menjadi sumber *evidence-based practice* bagi institusi pelayanan kesehatan dalam mengembangkan program peningkatan kompetensi perawat. Selain itu, temuan dari *literature review* ini dapat digunakan sebagai dasar penyusunan kebijakan manajemen keperawatan yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

METODE

Penelitian *literature review* yang dilakukan secara sistematis untuk mengidentifikasi, menelaah, mengevaluasi, dan mensintesis hasil penelitian yang berkaitan dengan efektivitas pelatihan komunikasi terapeutik dan empati terhadap *caring* perawat. Pencarian artikel dilakukan secara komprehensif melalui tiga database, yaitu Google Scholar, PubMed, dan ScienceDirect. Strategi pencarian menggunakan kombinasi kata kunci dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris, yaitu: "Perawat" OR "Nurse", "Komunikasi Terapeutik" OR "Therapeutic Communication", "Empati" OR "Empathy", "Pelatihan Komunikasi" OR "Communication Training", serta "Caring Perawat" OR "Nurse Caring". Kata kunci

tersebut dikombinasikan menggunakan operator Boolean AND dan OR untuk memperoleh artikel yang relevan.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi: (1) artikel yang diterbitkan pada tahun 2020–2025, (2) artikel berbahasa Indonesia atau Inggris, (3) penelitian yang melibatkan perawat sebagai responden utama, (4) penelitian yang membahas intervensi berupa pelatihan komunikasi terapeutik, pelatihan empati, atau kombinasi keduanya, (5) penelitian dengan desain kuantitatif seperti eksperimen, *quasi-experimental*, atau *pre-post test*, maupun observasional, serta (6) penelitian yang dilakukan pada berbagai area pelayanan keperawatan seperti rawat inap, rawat jalan, unit gawat darurat, medikal bedah, dan kebidanan. Kriteria eksklusi artikel berupa tinjauan pustaka, penelitian yang tidak mengukur variabel pelatihan komunikasi atau perilaku *caring* perawat, artikel dengan data atau metodologi yang tidak lengkap.

Proses seleksi artikel dilakukan mengacu pada pedoman PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*). Hasil pencarian awal dari ketiga basis data memperoleh 247 artikel. Setelah dilakukan penghapusan artikel duplikat, tersisa 189 artikel. Selanjutnya dilakukan proses penyaringan berdasarkan judul dan abstrak sehingga 142 artikel dikeluarkan karena tidak sesuai dengan topik penelitian. Sebanyak 47 artikel kemudian dievaluasi pada tahap *full-text review*. Dari jumlah tersebut, 39 artikel dieksklusi karena tidak memenuhi kriteria inklusi, seperti tidak membahas pelatihan komunikasi terapeutik dan empati secara spesifik, populasi penelitian bukan perawat, atau desain penelitian tidak sesuai. Pada akhirnya diperoleh 8 artikel yang memenuhi seluruh kriteria dan dianalisis dalam *literature review* ini.

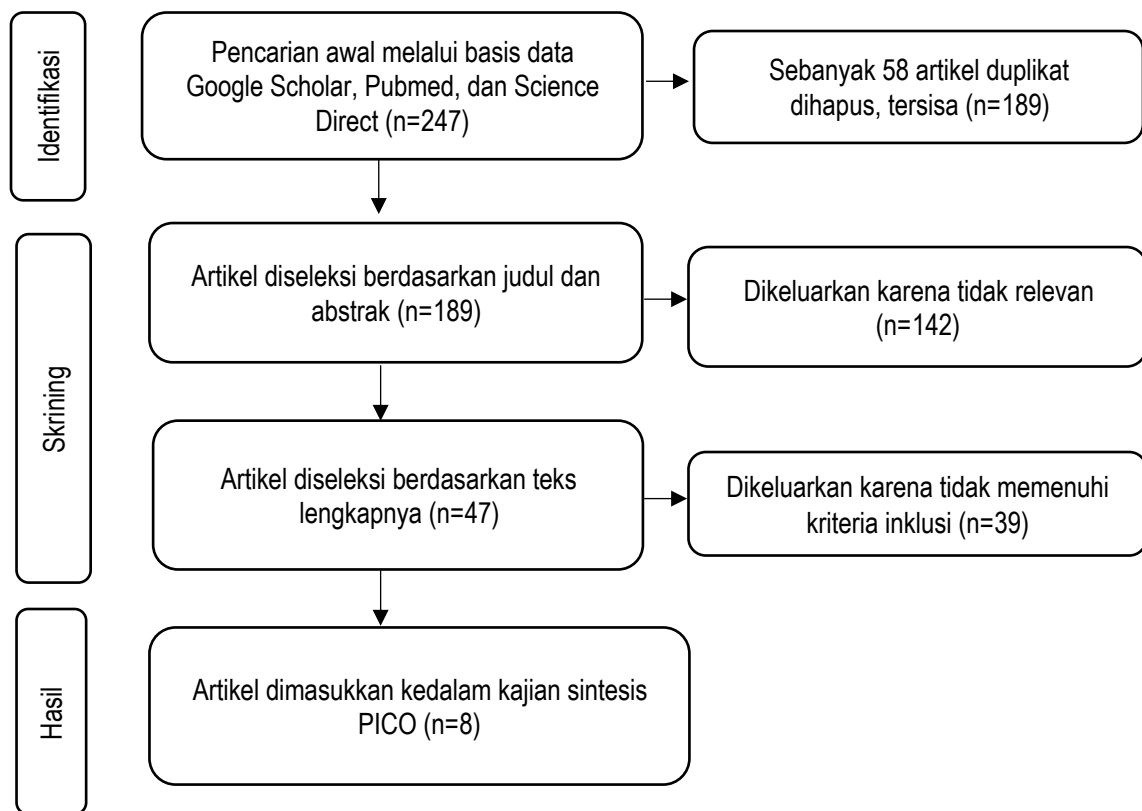
Ekstraksi dari data 8 artikel terpilih menggunakan kerangka PICO (Population, Intervention, Comparison, Outcome). Sintesis data dilakukan secara deskriptif naratif dengan membandingkan karakteristik penelitian, jenis intervensi yang diberikan, durasi pelatihan, instrumen yang digunakan, serta hasil yang diperoleh pada masing-masing penelitian. Selanjutnya, temuan dari setiap artikel disintesis untuk mengidentifikasi efektivitas pelatihan komunikasi terapeutik dan empati dalam meningkatkan perilaku *caring* perawat. Hasil sintesis disajikan dalam bentuk tabel telaah jurnal dan narasi, sehingga dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai bukti ilmiah terkini terkait intervensi yang diteliti.

Eni Purwanti, Sri Wahyuni*, Agrina

Program Studi Magister Keperawatan, Fakultas Keperawatan, Universitas Riau
Korespondensi penulis: Sri Wahyuni. Email: sri.wahyuni@lecturer.unri.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v20i7.3676>

HASIL



Gambar Diagram Alir PRISMA

Eni Purwanti, Sri Wahyuni*, Agrina

Program Studi Magister Keperawatan, Fakultas Keperawatan, Universitas Riau
Korespondensi penulis: Sri Wahyuni. Email: sri.wahyuni@lecturer.unri.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v20i7.3676>

Tabel Hasil Pemetaan Data Artikel Berdasarkan PICO (n=8)

(Penulis)(Negara)	P (<i>Population</i>)	I (<i>Intervention</i>)	C (<i>Comparison</i>)	O (<i>Outcome</i>)
(Mersha et al., 2023) (Ethiopia)	408 perawat rumah sakit pemerintah	Penilaian kemampuan komunikasi terapeutik dan empati perawat	Tidak ada kelompok pembanding (studi <i>cross-sectional</i>)	Empati berhubungan signifikan dengan komunikasi terapeutik (AOR=2.23; $p<0.05$).
(Hur & Kang 2024) (Korea Selatan)	72 perawat klinis	Program pelatihan komunikasi terapeutik berbasis simulasi	Skor <i>pre-test</i> dibandingkan skor <i>post-test</i> setelah pelatihan	Kompetensi komunikasi meningkat signifikan ($p<0.001$).
(Mielke et al., 2024) (Jerman)	64 perawat pelayanan akut	<i>Patient-Centered Communication Training</i>	Persepsi sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan	Hubungan terapeutik dan pemahaman pasien meningkat.
(Ko et al., 2025) (Korea Selatan)	80 perawat rumah sakit	<i>Empathy Education Programme</i>	Kelompok kontrol tanpa program pelatihan empati	Skor empati dan komunikasi meningkat signifikan ($p<0.001$).
(Cho & Kim, 2024) (Korea Selatan)	96 mahasiswa keperawatan/perawat baru	Simulasi komunikasi berbasis virtual	Kelompok pembelajaran konvensional	Kompetensi komunikasi lebih tinggi pada kelompok intervensi ($p<0.05$).
(Rawat et al., 2025). (India)	120 perawat rawat inap	Pelatihan komunikasi empatik	Nilai sebelum pelatihan dibandingkan sesudah pelatihan	Kepuasan pasien meningkat dan keluhan komunikasi menurun.
(Yang & Wang, 2024) (China)	312 perawat rumah sakit umum	Pengukuran empati dan kemampuan komunikasi	Tidak ada kelompok pembanding (studi <i>cross-sectional</i>)	Empati dan komunikasi berkorelasi positif dengan <i>caring ability</i> ($p<0.001$).
(Huang et al., 2025) (Taiwan)	68 perawat klinis	<i>Empathy Mapping</i> dan <i>Mini Simulation</i>	Skor sebelum intervensi dibandingkan sesudah intervensi	<i>Caring</i> behavior dan empati meningkat signifikan ($p<0.001$).

Eni Purwanti, Sri Wahyuni*, Agrina

Program Studi Magister Keperawatan, Fakultas Keperawatan, Universitas Riau
 Korespondensi penulis: Sri Wahyuni. Email: sri.wahyuni@lecturer.unri.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v20i7.3676>

PEMBAHASAN

Hasil *literature review* ini menunjukkan bahwa pelatihan komunikasi terapeutik dan empati memiliki pengaruh positif terhadap peningkatan perilaku *caring* perawat. Dari delapan artikel yang dianalisis, sebagian besar penelitian melaporkan adanya peningkatan kemampuan komunikasi, empati, hubungan terapeutik, dan *caring behavior* setelah perawat mengikuti program pelatihan yang terstruktur (Hur & Kang, 2024; Ko et al., 2025). Temuan ini menunjukkan bahwa *caring* bukan hanya merupakan karakteristik personal yang dimiliki individu, tetapi juga kompetensi profesional yang dapat dikembangkan melalui proses pendidikan dan pelatihan yang berkesinambungan.

Perilaku *caring* merupakan inti dari praktik keperawatan profesional yang menempatkan pasien sebagai pusat pelayanan (*patient-centered care*). Menurut teori *Human Caring* yang dikemukakan oleh Jean Watson, *caring* merupakan hubungan interpersonal yang melibatkan perhatian, empati, penghormatan terhadap martabat manusia, dan komitmen untuk membantu individu mencapai kondisi kesehatan yang optimal. Dalam teori tersebut, hubungan yang terjalin antara perawat dan pasien tidak hanya berfokus pada aspek fisik, tetapi juga mencakup kebutuhan psikologis, sosial, dan spiritual pasien. Hasil penelitian yang di *review* menunjukkan bahwa peningkatan kemampuan komunikasi terapeutik dan empati berkontribusi terhadap terbentuknya hubungan yang lebih positif antara perawat dan pasien sehingga nilai-nilai *caring* dapat diterapkan secara lebih optimal dalam praktik keperawatan (Mielke et al., 2024; Yang & Wang, 2024).

Komunikasi terapeutik merupakan salah satu komponen utama yang mendukung terbentuknya perilaku *caring*. Pelatihan komunikasi terapeutik berbasis simulasi mampu meningkatkan kompetensi komunikasi perawat secara signifikan (Hur & Kang, 2024). Penggunaan simulasi virtual memberikan dampak positif terhadap kemampuan komunikasi peserta dibandingkan metode pembelajaran konvensional (Cho & Kim, 2024). Peningkatan kemampuan komunikasi memungkinkan perawat lebih efektif dalam mengidentifikasi kebutuhan pasien, memberikan informasi yang jelas, serta membangun hubungan saling percaya selama proses asuhan keperawatan berlangsung. Kondisi tersebut

mendukung teori hubungan interpersonal yang dikemukakan oleh Hildegard Peplau yang menyatakan bahwa komunikasi merupakan sarana utama dalam membangun hubungan terapeutik antara perawat dan pasien.

Selain komunikasi terapeutik, empati juga ditemukan sebagai faktor penting yang memengaruhi perilaku *caring* perawat. Empati memiliki hubungan positif yang signifikan dengan kemampuan komunikasi terapeutik dan *caring ability* perawat (Mersha et al., 2023; Huang et al., 2025). Temuan tersebut mengindikasikan bahwa perawat yang memiliki tingkat empati tinggi cenderung lebih mampu memahami kondisi emosional pasien, memberikan dukungan psikologis yang sesuai, serta membangun interaksi yang lebih bermakna selama proses perawatan. Empati memungkinkan perawat melihat situasi dari sudut pandang pasien sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan individu. Dengan demikian, peningkatan empati melalui program pelatihan dapat menjadi strategi yang efektif dalam memperkuat perilaku *caring* di lingkungan pelayanan kesehatan.

Beberapa penelitian yang direview juga menunjukkan bahwa pelatihan empati yang dilakukan secara sistematis mampu meningkatkan kemampuan interpersonal perawat secara signifikan. Kelompok perawat yang mengikuti *Empathy Education Programme* mengalami peningkatan skor empati dan komunikasi yang lebih tinggi dibandingkan kelompok kontrol (Ko et al., 2025). Metode *empathy mapping* dan mini simulation efektif meningkatkan perilaku *caring* perawat. Temuan ini menunjukkan bahwa kemampuan empati dapat dipelajari dan dikembangkan melalui pendekatan pendidikan yang tepat. Oleh karena itu, institusi pelayanan kesehatan perlu mempertimbangkan pelatihan empati sebagai bagian dari program pengembangan kompetensi sumber daya manusia keperawatan.

Selain memberikan manfaat bagi perawat, peningkatan kemampuan komunikasi terapeutik dan empati juga berdampak positif terhadap pasien. Pelatihan komunikasi empatik mampu meningkatkan kepuasan pasien dan menurunkan keluhan terkait komunikasi selama perawatan (Mutakin, Makiyah, & Basri, 2025). Temuan ini sejalan dengan berbagai penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas interaksi antara perawat dan pasien

Eni Purwanti, Sri Wahyuni*, Agrina

Program Studi Magister Keperawatan, Fakultas Keperawatan, Universitas Riau
Korespondensi penulis: Sri Wahyuni. Email: sri.wahyuni@lecturer.unri.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v20i7.3676>

berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien, kepatuhan terhadap pengobatan, serta keberhasilan proses penyembuhan. Ketika pasien merasa didengar, dipahami, dan dihargai, mereka cenderung memiliki kepercayaan yang lebih tinggi terhadap tenaga kesehatan sehingga hubungan terapeutik dapat terbentuk secara lebih efektif (Heier et al., 2024).

Meskipun demikian, implementasi perilaku *caring* dalam praktik keperawatan masih menghadapi berbagai tantangan. Beban kerja yang tinggi, keterbatasan jumlah tenaga keperawatan, tuntutan administratif, serta kelelahan emosional sering kali menjadi hambatan dalam penerapan komunikasi terapeutik dan empati secara konsisten. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan *caring* tidak hanya bergantung pada kemampuan individu perawat, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor organisasi dan lingkungan kerja. Oleh karena itu, keberhasilan program pelatihan perlu didukung oleh kebijakan manajemen rumah sakit yang memberikan kesempatan bagi perawat untuk menerapkan keterampilan yang telah diperoleh dalam praktik klinis sehari-hari.

Secara keseluruhan, hasil literature review ini menunjukkan bahwa pelatihan komunikasi terapeutik dan empati merupakan intervensi yang efektif dalam meningkatkan perilaku *caring* perawat. Peningkatan kemampuan komunikasi dan empati terbukti berkontribusi terhadap kualitas hubungan terapeutik, kepuasan pasien, serta mutu pelayanan keperawatan. Temuan ini memperkuat pentingnya pengembangan program pelatihan komunikasi terapeutik dan empati secara berkelanjutan sebagai bagian dari strategi peningkatan kompetensi profesional perawat dan penguatan pelayanan kesehatan yang berpusat pada pasien. Dengan demikian, pelatihan komunikasi terapeutik dan empati dapat dipertimbangkan sebagai salah satu pendekatan berbasis bukti (*evidence-based practice*) dalam upaya meningkatkan kualitas asuhan keperawatan di berbagai fasilitas pelayanan kesehatan.

SIMPULAN

Intervensi yang diberikan terbukti mampu meningkatkan kemampuan komunikasi, empati, hubungan terapeutik, dan kualitas interaksi perawat dengan pasien. Peningkatan kemampuan tersebut

berdampak positif terhadap kualitas asuhan keperawatan serta kepuasan pasien. Oleh karena itu, pelatihan komunikasi terapeutik dan empati dapat dijadikan sebagai strategi pengembangan kompetensi perawat untuk mendukung peningkatan mutu pelayanan keperawatan yang berpusat pada pasien.

SARAN

Penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan lebih banyak artikel dengan cakupan database yang lebih luas serta menggunakan kriteria seleksi yang lebih spesifik agar diperoleh bukti yang lebih kuat mengenai efektivitas pelatihan komunikasi terapeutik dan empati terhadap perilaku *caring* perawat. Selain itu, diperlukan penelitian yang mengevaluasi dampak jangka panjang dari pelatihan tersebut untuk mengetahui keberlanjutan peningkatan perilaku *caring* dalam praktik keperawatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Cho, M. K., & Kim, M. Y. (2024). Effectiveness of simulation-based interventions on empathy enhancement among nursing students: A systematic literature review and meta-analysis. *BMC Nursing*, 23(1).
- Choi, H., Jeon, Y., Lee, U., Ahn, J., & Kim, H. (2023). Technology-based interactive communication simulation for Korean nurses: A randomized controlled repeated-measures design. *Nurse Education Today*, 128, 105879.
- Dewi, R. P. S., Elasari, Y., & Kurniawan, M. H. (2024). Hubungan komunikasi terapeutik dan *caring* perawat dalam pelaksanaan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung. *Health Research Journal of Indonesia*, 2(3), 210-218.
- Firmansyah, C. S., Noprianty, R., & Karana, I. (2019). Perilaku *caring* perawat berdasarkan teori Jean Watson di ruang rawat inap. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 4(1), 33-48.
- Heier, L., Schellenberger, B., Schippers, A., Nies, S., Geiser, F., & Ernstmann, N. (2024). Interprofessional communication skills training to improve medical students' and nursing trainees' error communication-quasi-experimental pilot study. *BMC Medical Education*, 24(1), 10.

Eni Purwanti, Sri Wahyuni*, Agrina

Program Studi Magister Keperawatan, Fakultas Keperawatan, Universitas Riau
Korespondensi penulis: Sri Wahyuni. Email: sri.wahyuni@lecturer.unri.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v20i7.3676>

Efektivitas pelatihan komunikasi terapeutik dan empati terhadap *caring* perawat: A literature review

- Huang, H. P., Tien, Y., Lin, Y. C., Yu, I. C., & Chien, N. H. (2025). Effects of empathy mapping and mini-simulation on second-year nursing students' empathy and communication self-confidence: A quasi-experimental study. *BMC Medical Education*, 25(1).
- Hur, Y., & Kang, Y. (2024). Communication training program for nurses caring for patients with aphasia: a quasi-experimental study. *BMC Nursing*, 23(1), 893.
- Ima, I., Gobel, F. A., & Rusydi, A. R. (2025). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar. *Journal of Aafiyah Health Research*, 6(2), 308-322.
- Jing, M., Chui, P., Chong, M. C., & Maoting, T. (2024). The effects of community-based education programs on empathy, emotional intelligence, and caring behaviors among nursing students: a scoping review. *Frontiers in Medicine*, 11, 1479466.
- Ko, E. J., Seo, E. J., Lee, Y., Ha, J., Kim, S., & Park, J. H. (2025). The impact of an empathy education programme on empathy, communication skills and emotional competency in nursing students: A quasi-experimental study. *Nurse Education in Practice*, 85, 104364.
- Kusuma, M. I. A., Wirawan, N., Marjiana, T., Meilando, R., & Puspitasari, D. I. (2024). *Buku Ajar Keperawatan Gawat Darurat*. Jakarta: Nuansa Fajar Cemerlang.
- Mersha, A., Abera, A., Tesfaye, T., Abera, T., Belay, A., Melaku, T., & Wake, S. K. (2023). Therapeutic communication and its associated factors among nurses working in public hospitals of Gamo zone, southern Ethiopia: application of Hildegard Peplau's nursing theory of interpersonal relations. *BMC Nursing*, 22(1), 381.
- Mielke, K., Frerichs, W., Cöllen, K., Lindig, A., Härter, M., & Scholl, I. (2024). Perspective on patient-centered communication: a focus group study investigating the experiences and needs of nursing professionals. *BMC Nursing*, 23(1), 822.
- Mutakin, I. A., Makiyah, A., & Basri, B. (2025). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit. *Journal of Nursing Practice and Education*, 6(01), 52-59.
- Nofriadi, N., Demur, D. R. D. N., & Albuni, A. (2021). Komunikasi terapeutik terhadap perilaku caring perawat. *Prosiding Seminar Kesehatan Perintis*, 4(2), 50-55.
- Nursalam, A., & Febriani, N. (2023). *Pengetahuan Komunikasi Terapeutik dalam Meningkatkan Perilaku Caring Perawat*. Sukoharjo: Pradina Pustaka.
- Rawat, R., Arora, S., Sharma, S. K., & Godiyal, J. (2025). Patient satisfaction with the empathic communication skills of nurses at a tertiary care hospital, Uttarakhand. *Nursing & Midwifery Research Journal*, 21(1), 33-41.
- Resa, F. D. N., & Cahyadi, R. (2026). Hubungan caring, respon time pelayanan, dan komunikasi perawat dengan mutu pelayanan: literature review. *Pengembangan Ilmu Dan Praktik Kesehatan*, 5(3), 177-191.
- Sembiring, I. M., & Munthe, N. B. G. (2019). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi*, 1(2), 54-61.
- Utami, A. S., & Fadhani, M. (2026). Penerapan teknologi dalam peningkatan mutu pelayanan keperawatan di pelayanan kesehatan: literatur review. *Al-Asalmiya Nursing: Jurnal Ilmu Keperawatan (Journal of Nursing Sciences)*, 15(1), 34-49.
- Yang, Y., & Wang, C. (2024). The chain mediating effect of empathy and communication ability on emotional intelligence and caring ability of nursing students. *Frontiers in Psychology*, 14, 1339194.

Eni Purwanti, Sri Wahyuni*, Agrina

Program Studi Magister Keperawatan, Fakultas Keperawatan, Universitas Riau
Korespondensi penulis: Sri Wahyuni. Email: sri.wahyuni@lecturer.unri.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v20i7.3676>