



## Penerapan Teori Hubungan Interpersonal dalam Meningkatkan Kualitas Komunikasi Perawat dan Pasien: Literature Review

Agil torik<sup>1</sup>, Muhammad Awwal Fathurrohman<sup>1</sup>, Laviola Intan Lestari<sup>1</sup>, Neng Naila Intan F<sup>1</sup>, Dewi Putri Nadiyah<sup>1</sup>, Mustaq vira Ramdania<sup>1</sup>, Neng Syifa Permata P<sup>1</sup>, Miftahul Falah<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program studi Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Tasikmalaya, Indonesia

Informasi Artikel	Abstrak
<p><b>Riwayat Artikel:</b> Diterima : 16 desember 2025 Direvisi : 12 Maret 2026 Terbit : 20 April 2026</p> <hr/> <p><b>Kata Kunci :</b> Teori hubungan interpersonal; Kualitas komunikasi; interaksi perawat dan pasien</p> <hr/> <p>Phone: (+62)85771683034 E-mail: <a href="mailto:agilt524@gmail.com">agilt524@gmail.com</a></p> <hr/> <p>©The Author(s) 2026 This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International License</p>	<p>Komunikasi efektif antara perawat dan pasien berperan penting dalam meningkatkan mutu layanan dan kepuasan. Ketidaktepatan informasi, kurangnya empati, serta minimnya perhatian emosional sering menurunkan kepuasan. Penerapan komunikasi terapeutik dengan empati, keterbukaan, dan hubungan interpersonal terbukti meningkatkan kenyamanan, kepercayaan, keterlibatan pasien, serta mendukung keberhasilan perawatan dan kualitas pelayanan keperawatan secara keseluruhan. Peneliti melakukan literature review dengan mencari artikel melalui Google Scholar menggunakan kata kunci “teori hubungan interpersonal”, “kualitas komunikasi”, dan “interaksi perawat dan pasien” dalam rentang 2020–2025. Dari 90 artikel yang ditemukan, dilakukan screening sesuai kriteria inklusi hingga tersisa 2 artikel relevan. Selanjutnya, kedua artikel tersebut dianalisis untuk tahap penilaian penelitian. Analisis menunjukkan dua artikel memenuhi kriteria dan keduanya menegaskan bahwa penerapan Teori Hubungan Interpersonal berperan penting dalam meningkatkan kualitas komunikasi antara perawat dan pasien. Proses seleksi artikel dilakukan menggunakan PRISMA, kemudian data yang relevan dimasukkan ke dalam tabel ekstraksi hasil pada Tabel 2 untuk memperkuat temuan penelitian. Kedua jurnal menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik dan interpersonal berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan. Keberhasilan penerapannya dipengaruhi beban kerja, lingkungan, dan konsistensi perawat. Untuk meningkatkan kualitas layanan, perawat perlu pelatihan komunikasi berkelanjutan, manajemen beban kerja yang seimbang, serta lingkungan kerja suportif agar komunikasi dapat diterapkan efektif pada berbagai situasi, termasuk di IGD.</p>

## **PENDAHULUAN**

Komunikasi yang terjalin antara perawat dan pasien merupakan komponen yang sangat penting dalam pelayanan keperawatan, karena secara langsung memengaruhi kualitas layanan di rumah sakit serta tingkat kepuasan pasien. Kemampuan berkomunikasi secara efektif tidak hanya berfungsi untuk memastikan kelancaran koordinasi dan kolaborasi selama proses perawatan, tetapi juga berperan dalam meminimalkan potensi terjadinya misinformasi atau kesalahpahaman antara perawat, pasien, dan keluarga pasien. Namun demikian, penerapan komunikasi terapeutik dalam praktik keperawatan masih belum sepenuhnya maksimal sehingga dapat berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan pasien. Temuan penelitian menunjukkan bahwa ketidakefektifan komunikasi umumnya berkaitan dengan keberagaman sosial budaya pasien yang multikultural, sehingga perawat dituntut menerapkan strategi komunikasi yang lebih adaptif dan personal sesuai kebutuhan masing-masing individu. Sebagai tenaga kesehatan yang memiliki intensitas kontak paling tinggi dengan pasien, perawat tidak hanya berkewajiban memberikan tindakan medis, tetapi juga membangun hubungan interpersonal yang bersifat terapeutik guna menumbuhkan rasa nyaman, kepercayaan, serta keterlibatan pasien dalam proses penyembuhan. Dengan demikian, semakin optimal komunikasi terapeutik yang diterapkan perawat, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. (Julfitry et al., 2023).

Salah satu faktor utama ketidakpuasan pasien adalah kurangnya keterbukaan dan transparansi dalam komunikasi antara tenaga medis dan pasien. Hal ini meliputi penjelasan yang kurang jelas mengenai kondisi pasien, pilihan pengobatan, serta potensi risiko yang mungkin timbul. Selain itu, sikap tenaga kesehatan yang kurang peduli, empati, atau perhatian terhadap kebutuhan emosional pasien juga menjadi penyebab utama ketidakpuasan. Dalam beberapa kasus, pasien merasa diperlakukan secara mekanis tanpa

memperhatikan respons atau kondisi psikologis mereka. Kekurangan ini tidak hanya menghambat proses terapi, tetapi juga menciptakan pengalaman yang kurang memuaskan bagi pasien (Afifah, 2022).

Untuk meningkatkan dan memperbaiki komunikasi antara perawat dan pasien, pendekatan yang mengacu pada teori hubungan interpersonal serta komunikasi terapeutik sangatlah penting. Konsep-konsep seperti empati, keterbukaan, saling menghargai, kesetaraan dalam interaksi, dan respons terhadap kebutuhan emosional pasien menjadi dasar teori yang mengarahkan interaksi profesional (Anindya Vania Vashti G.S & Sumardijati, 2025).

Menurut studi Christyana et al., (2023) penerapan komunikasi terapeutik yang berlandaskan teori hubungan interpersonal terbukti mampu meningkatkan mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien secara signifikan. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Putra et al., (2021) di Medan Adventist Hospital, yang menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik perawat memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap dengan nilai  $p = 0,000$ . Penelitian tersebut menegaskan bahwa komunikasi bukan hanya pelengkap dalam tindakan keperawatan, tetapi merupakan indikator penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan. Dengan demikian, penggunaan komunikasi terapeutik yang efektif berkontribusi pada peningkatan kenyamanan, kepercayaan, dan keterlibatan pasien dalam proses perawatan sehingga berdampak positif pada evaluasi mereka terhadap layanan keperawatan.

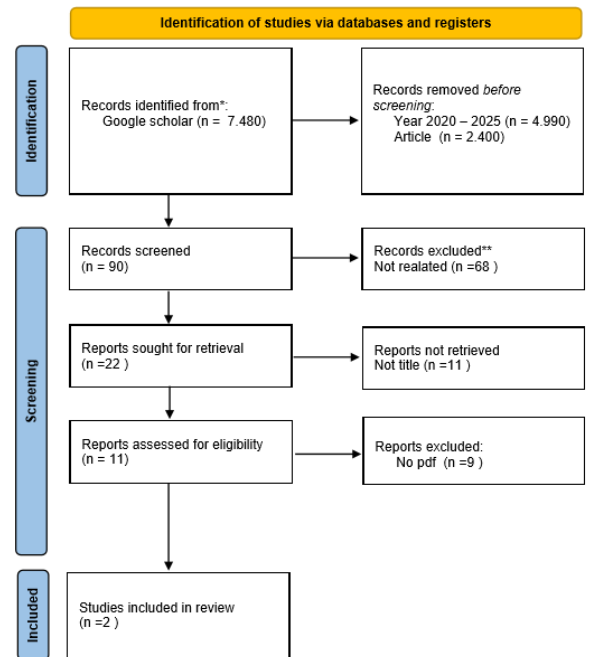
## **METODE**

Peneliti menggunakan metode literature review, dengan melakukan pengumpulan artikel dan dikumpulkan data yang dibutuhkan sesuai keyword, cara pencarian data menggunakan Situs Google Scholar, yang memenuhi persyaratan, dengan pengaturan kurun waktu berkisar 2020-2025, dengan keyword yang dimasukkan adalah " Teori hubungan interpersonal" Kualitas komunikasi"

interaksi perawat dan pasien” kemudian didapatkan 11 studi pendahuluan yang sesuai dan relevan dengan kriteria inklusi pada penelitian ini. Artikel diperoleh sebanyak 90 artikel dan di lakukan screening dengan artikel yang memenuhi kriteria, maka di dapatkan 2 artikel yang sesuai dengan kriteria penelitian ini. Peneliti melanjutkan ke tahap selanjutnya yaitu menilai artikel yang sudah dipilih.

**HASIL**

Hasil yang didapatkan dari analisis artikel didapatkan 2 artikel yang sesuai, dengan pemberian hasil yang menjelaskan dan menunjukkan bahwa memang penerapan Teori Hubungan Interpersonal sangat penting dan terbukti dapat Meningkatkan Kualitas Komunikasi Perawat dan Pasien, hasil pencarian menggunakan PRISMA dan kemudian dimasukan kedalam tabel ekstrasi hasil data pada tabel 2.



Tabel 1. Bagan PRISMA

Table 2. Ekstraksi data

Penulis	Tahun	Judul	Metode	Hasil Penelitian
Valencia Clara Christyana, Rotua Suriyany Simamora, Lisna Agustina	2023	<i>The Relationship Between Application of Therapeutic Communication and The Quality of Nursing Services at The Pratama Restu Pirnawat Clinic, Way Panji Lampung Selatan District in 2022</i>	Kuantitatif, Analitik Observasional, Cross Sectional, Sampel 109 responden	Terdapat hubungan signifikan antara penerapan komunikasi terapeutik dengan kualitas pelayanan perawat (p-value 0,00). Mayoritas perawat menerapkan komunikasi terapeutik dengan baik dan kualitas pelayanan tergolong baik.
Dafina Mutiara Fefrans & Ria Edlina	2025	<i>Peran Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Pasien Instalasi Gawat Darurat (IGD) dalam Pertolongan Pertama RSUD M. Natsir Kota Solok</i>	Deskriptif Kualitatif (wawancara, observasi, dokumentasi)	Komunikasi interpersonal perawat belum sepenuhnya efektif. Pasien merasa kurang diperhatikan dan kurang mendapat informasi jelas. Beban kerja tinggi memengaruhi kualitas komunikasi. Komunikasi interpersonal penting untuk meningkatkan kualitas pertolongan pertama dan kepuasan pasien.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan temuan dari kedua jurnal yang dianalisis, dapat disimpulkan bahwa baik komunikasi terapeutik maupun komunikasi interpersonal memiliki kontribusi penting dalam meningkatkan mutu pelayanan serta interaksi antara perawat dan pasien. Meskipun demikian, tingkat efektivitas pada masing-masing penelitian berbeda karena dipengaruhi situasi kerja, beban tugas, dan konsistensi perawat dalam menerapkan teknik komunikasi.

Penelitian oleh Christyana et al., (2023) memperlihatkan bahwa komunikasi terapeutik berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan keperawatan, dengan nilai *p-value* 0,00. Mayoritas perawat mampu menerapkan komunikasi terapeutik secara optimal sehingga pasien merasakan pelayanan yang lebih humanis, jelas, dan terarah. Temuan ini selaras dengan teori yang menekankan pentingnya empati, perhatian, serta kemampuan membangun hubungan saling percaya antara perawat dan pasien. Ketika komunikasi berlangsung efektif, pasien merasa lebih nyaman dan terbantu, sehingga persepsi mereka terhadap pelayanan meningkat.

Berbeda dengan hasil tersebut, penelitian kualitatif oleh Fefrans & Edlina, (2025) menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal perawat di Instalasi Gawat Darurat belum berjalan secara optimal. Pasien merasa kurang diperhatikan dan menerima informasi yang kurang jelas, yang banyak dipengaruhi oleh tingginya beban kerja serta kondisi IGD yang serba cepat dan penuh tekanan. Kendati demikian, peneliti tetap menegaskan bahwa komunikasi interpersonal merupakan unsur krusial dalam pelayanan gawat darurat; hanya saja penerapannya terkendala situasi lapangan.

Jika dibandingkan, kedua jurnal pada dasarnya menunjukkan kecenderungan temuan yang serupa, yaitu bahwa komunikasi baik terapeutik maupun interpersonal memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan. Perbedaannya terletak pada keberhasilan penerapannya. Penelitian pertama menunjukkan peningkatan yang nyata, sedangkan penelitian kedua memperlihatkan

bahwa komunikasi belum mampu memberikan dampak optimal karena hambatan dalam lingkungan kerja. Oleh karena itu, hasil kedua penelitian dapat dikatakan seimbang: keduanya mendukung teori, tetapi hanya satu yang memberikan bukti empiris yang kuat.

Secara ilmiah, komunikasi yang efektif sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, karena dapat menumbuhkan rasa percaya, memberikan rasa aman, serta membantu mengurangi kecemasan pasien. Komunikasi yang baik juga memungkinkan pasien memahami prosedur dan instruksi dengan jelas, sehingga meningkatkan kepuasan dan kerja sama dalam proses perawatan. Selain itu, teori keperawatan menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal yang empatik mampu menciptakan hubungan terapeutik yang mendukung pemulihan pasien. Hal ini menjadi alasan mengapa penelitian pertama, yang komunikasinya diterapkan dengan baik, menunjukkan peningkatan kualitas pelayanan.

Temuan kedua jurnal tersebut juga diperkuat oleh penelitian lain. Dora et al., (2019) menemukan bahwa komunikasi terapeutik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di berbagai layanan kesehatan. Sementara itu, penelitian Sundari et al., (2024) menyebutkan bahwa tingginya beban kerja di IGD menyebabkan penurunan kualitas komunikasi interpersonal, sejalan dengan temuan jurnal kedua. Djala, (2021) juga menekankan bahwa komunikasi yang kurang efektif dapat meningkatkan risiko miskomunikasi dan menurunkan keselamatan pasien. Dengan demikian, penelitian perbandingan mempertegas bahwa komunikasi memiliki pengaruh besar terhadap mutu pelayanan, meskipun efektivitasnya sangat ditentukan oleh kualitas penerapan dan kondisi kerja perawat.

Secara keseluruhan, kedua jurnal tersebut menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik dan interpersonal berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan, tetapi keberhasilannya sangat dipengaruhi oleh situasi lingkungan kerja dan kemampuan perawat dalam menerapkannya secara konsisten. Pada penelitian pertama, komunikasi dapat berjalan baik karena kondisi

kerja memungkinkan perawat fokus pada pasien. Sementara pada penelitian kedua, dinamika IGD menghambat perawat untuk berkomunikasi secara optimal. Walaupun demikian, keduanya sepakat bahwa komunikasi merupakan komponen fundamental dalam pelayanan keperawatan. Oleh sebab itu, untuk meningkatkan mutu pelayanan, fasilitas kesehatan perlu menyediakan pelatihan komunikasi, mengatur beban kerja secara proporsional, serta menciptakan lingkungan yang mendukung hubungan interaktif antara perawat dan pasien.

Berdasarkan hasil perbandingan kedua jurnal, dapat diidentifikasi implikasi teoritis maupun praktis secara jelas. Dari sisi teori, kedua penelitian menegaskan bahwa komunikasi merupakan elemen esensial dalam proses keperawatan, bukan hanya kemampuan tambahan, tetapi bagian dari intervensi klinis yang secara langsung memengaruhi keberhasilan terapi. Hal ini memperlihatkan bahwa konsep hubungan interpersonal dan komunikasi terapeutik memiliki relevansi kuat dalam praktik keperawatan masa kini dan layak dijadikan landasan dalam pengembangan model pelayanan. Secara praktis, temuan penelitian menunjukkan perlunya fasilitas kesehatan mengoptimalkan kualitas komunikasi perawat melalui pelatihan keterampilan interpersonal, penataan beban kerja, serta penciptaan lingkungan kerja yang mendukung interaksi terapeutik. Komunikasi yang efektif tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga berperan dalam keberhasilan pengobatan dan keselamatan pasien. Oleh karena itu, komunikasi perlu diposisikan sebagai indikator mutu pelayanan keperawatan serta dimasukkan ke dalam standar operasional prosedur rumah sakit (L Gaol & Mestiana Br. Karo, 2025).

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan kajian terhadap kedua jurnal tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi terapeutik maupun komunikasi interpersonal memiliki peran penting dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan, khususnya dalam menciptakan hubungan yang efektif antara

perawat dan pasien. Hasil penelitian pertama menunjukkan bahwa penggunaan komunikasi terapeutik secara konsisten mampu meningkatkan kualitas pelayanan secara signifikan. Sementara itu, penelitian kedua mengungkapkan bahwa komunikasi interpersonal belum berjalan maksimal karena tingginya beban tugas serta kondisi IGD yang serba cepat dan penuh tekanan. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan komunikasi sangat ditentukan oleh lingkungan kerja, situasi pelayanan, dan konsistensi penerapan oleh perawat. Meski demikian, keduanya menegaskan bahwa komunikasi adalah elemen dasar yang perlu diperkuat agar pelayanan keperawatan menjadi lebih aman, bermutu, dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

## **SARAN**

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan, fasilitas kesehatan perlu memperkuat pelatihan komunikasi terapeutik maupun interpersonal bagi perawat secara berkesinambungan, terutama yang berkaitan dengan kemampuan empati, membangun kepercayaan, serta memberikan informasi dengan jelas. Selain itu, pihak manajemen rumah sakit harus mengatur beban kerja secara lebih seimbang dan menyesuaikan jumlah perawat dengan kebutuhan pelayanan, khususnya di ruang IGD yang memiliki ritme kerja cepat dan penuh tekanan. Upaya menciptakan lingkungan kerja yang suportif dan kondusif juga menjadi faktor penting agar perawat dapat menerapkan komunikasi secara efektif dalam berbagai kondisi pelayanan.

## **REFERENSI**

- Afifah, nadiya ainil. (2022). Komunikasi Interpersonal Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan*, 7(1), 1–9.
- Anindya Vania Vashti G.S, & Sumardjijati. (2025). Komunikasi Terapeutik antara Perawat dan Pasien. *Komunikasi Terapeutik Antara Perawat Dan Pasien*, 4(komunikasi teraupetik), 397–405.

[http://pustaka.unpad.ac.id/wp-content/uploads/2009/01/komunikasi\\_terapeutik.pdf](http://pustaka.unpad.ac.id/wp-content/uploads/2009/01/komunikasi_terapeutik.pdf)

- Christyana, V. C., Simamora, R. S., & Agustina, L. (2023). the Relationship Between the Application of Therapeutic Communication and the Quality of Nursing Services At the Pratama Restu Pirnawat Clinic, Way Panji Lampung Selatan District in 2022. *Therapy : Journal of Health Science*, 1(1), 52–61. <https://doi.org/10.62354/therapy.v1i1.12>
- Djala, F. L. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Internal Rumah Sakit Umum Daerah Poso. *Journal of Islamic Medicine*, 5(1), 41–47. <https://doi.org/10.18860/jim.v5i1.11818>
- Dora, M. S., Ayuni, D. Q., & Asmalinda, Y. (2019). HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN. *Jurnal Kesehatan*, 1–9. <https://doi.org/https://doi.org/10.35730/jk.v10i2.718>
- Fefrans, D. M., & Edlina, R. (2025). *Peran Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Pasien Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dalam Pertolongan Pertama*. 02(03), 548–551.
- Julfitri, H., Hasjum, P., Haskas, Y., & Sabil, F. A. (2023). HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN. 3, 176–183.
- L Gaol, R., & Mestiana Br. Karo, M. B. (2025). The Relationship between Therapeutic Communication and Patient Satisfaction with Nursing Care. *Interest: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 14(1), 9–18. <https://doi.org/10.37341/interest.v14i1.703>
- Putra, W. S., Lestari, S., Nasution, R., Nasution, S. W., & Girsang, E. (2021). The Effect of Nurse Therapeutic Communication on Patient Satisfaction at Medan Advent Hospital. *International Journal of Scientific Engineering and Science*, 5(7), 98–102. <http://ijses.com/>
- Sundari, L., Masitoh, R., & Kurniasih, Y. (2024). Hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di Instalasi

Hemodialisa RSUD Panembahan Senopati Bantul. *Prosiding Seminar Nasional Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat LPPM Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta*, 2(September), 1141–1148. <https://proceeding.unisayogya.ac.id/index.php/prosemnaslppm/article/view/461>