



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 2 Tahun 2024 Page 9529-9536

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Komunikasi Empatik sebagai Strategi Sosiologis Perawat dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Sayang Rakyat Makassar

Didin Wahyudi^{1✉}

Universitas Syekh Yusuf Al Makassar Gowa

Email: dhidinwahyudi@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini mengkaji komunikasi empatik sebagai strategi sosiologis perawat dalam pelayanan kesehatan di sebuah rumah sakit di Makassar. Tujuannya memahami praktik komunikasi empatik, faktor yang memengaruhi, serta dampaknya terhadap kualitas layanan dan relasi sosial antara perawat, pasien, dan tim kesehatan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif-eksploratif dengan wawancara mendalam, observasi non-partisipatif, dan dokumentasi, dianalisis melalui reduksi, kategorisasi, interpretasi makna, serta diuji keabsahannya dengan triangulasi, member check, dan audit trail. Hasil menunjukkan empat tema utama: (1) komunikasi empatik dimaknai sebagai peran sosial dan kepedulian kemanusiaan; (2) praktik empatik muncul lewat sapaan personal, mendengarkan aktif, penjelasan sederhana, dan sentuhan menenangkan; (3) hambatan berupa beban kerja, keterbatasan waktu, kondisi emosional pasien/keluarga, dan minimnya pelatihan komunikasi; (4) komunikasi empatik menjadi jembatan terapeutik yang membangun kepercayaan, meningkatkan kepatuhan, serta memperkuat kolaborasi tim kesehatan. Kesimpulannya, komunikasi empatik bukan sekadar keterampilan klinis, melainkan strategi sosiologis yang memperkaya hubungan manusiawi, meningkatkan kepuasan, dan efektivitas layanan.

Kata Kunci: *Analisis Tematik; Hubungan Perawat-Pasien; Komunikasi Empatik; Kualitas Pelayanan; Strategi Sosiologis.*

Abstract

This study explores empathic communication as a sociological strategy used by nurses in healthcare services at a hospital in Makassar. The aim is to understand how empathic communication is practiced, what factors influence it, and how it affects service quality and social relations among nurses, patients, and healthcare teams. Using a descriptive-exploratory qualitative approach, data were collected through in-depth interviews, non-participatory observation, and documentation, then analyzed through reduction, categorization, interpretation, and conclusion drawing, with validity ensured by triangulation, member checking, and audit trails. The findings highlight four themes: (1) empathic communication is seen as both a social role and humanitarian concern; (2) its practice appears in personal greetings, active listening, clear explanations, and comforting touch; (3) barriers include workload, time limits, emotional conditions of patients/families, and limited training; (4) empathic communication acts as a therapeutic bridge that builds trust, improves compliance, and strengthens collaboration. It is concluded as a sociological strategy enhancing human relations, satisfaction, and service effectiveness.

Keyword: *Thematic Analysis; Nurse–Patient Relationship; Empathic Communication; Service Quality; Sociological Strategy*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan modern pada dasarnya tidak dapat dipisahkan dari dinamika sosial yang membentuknya. Selama ini, pelayanan kesehatan sering dipahami terutama sebagai aktivitas teknis dan medis, padahal kualitas layanan juga sangat ditentukan oleh interaksi sosial yang terjadi antara pasien dan tenaga kesehatan (Moudatsou, Stavropoulou, Philalithis, & Koukouli, 2020). Dalam konteks inilah, perawat memiliki peran yang unik. Mereka tidak hanya melaksanakan tindakan klinis, tetapi juga bertindak sebagai aktor sosial yang berperan sebagai mediator, pendengar, pendamping, dan penghubung emosional antara pasien dengan sistem pelayanan kesehatan (Hojat, 2016). Hal ini menjadikan perawat sebagai figur penting dalam membangun relasi sosial yang bermakna di ruang pelayanan kesehatan.

Salah satu strategi sosial yang paling menonjol dalam interaksi perawat dan pasien adalah komunikasi empatik. Empati tidak sekadar dipahami sebagai respon psikologis, melainkan sebagai bagian dari proses sosial yang memungkinkan terciptanya kedekatan, rasa aman, kepercayaan, serta berkurangnya kecemasan pasien (Mercer & Reynolds, 2002; Derksen, Bensing, & Lagro-Janssen, 2013). Melalui komunikasi empatik, perawat dapat menghadirkan dimensi kemanusiaan dalam praktik klinis yang sering kali kering dari aspek emosional. Dari perspektif sosiologi, komunikasi empatik dapat dipandang sebagai bentuk

interaction ritual yang memperkuat solidaritas, membangun makna, dan memperkaya hubungan antarindividu (Collins, 2004). Dengan demikian, interaksi keperawatan tidak hanya teknis, tetapi juga relasional, yang dipengaruhi nilai, norma, budaya, dan struktur sosial masyarakat (Mead, 1934; Halpern, 2014).

Meski demikian, berbagai penelitian menunjukkan bahwa penerapan komunikasi empatik masih menghadapi tantangan. Faktor-faktor seperti tingginya beban kerja, keterbatasan waktu, tekanan emosional pasien dan keluarga, serta kurangnya pelatihan keterampilan komunikasi sering menjadi penghalang utama (Brunero, Lamont, & Coates, 2010; Wahyuningsih & Nurhidayah, 2019). Hambatan-hambatan ini membuat hubungan sosial antara perawat dan pasien sering kali bersifat formal, kaku, dan minim makna, sehingga mengurangi kualitas pengalaman pasien dalam layanan kesehatan. Dampak yang muncul bukan hanya pada aspek psikologis pasien, tetapi juga pada rendahnya tingkat kepuasan, lemahnya kolaborasi tim kesehatan, serta menurunnya kualitas layanan secara keseluruhan (McCabe, 2004; Wulandari, Suryani, & Mirwanti, 2021).

Bagi ilmu sosiologi, fenomena ini penting untuk dikaji lebih mendalam. Perawat dapat dipahami bukan hanya sebagai agen klinis, tetapi juga sebagai agen sosial yang menegosiasikan makna, nilai, dan hubungan melalui komunikasi empatik. Dengan meminjam kerangka teori interaksionisme simbolik dari Mead (1934), komunikasi empatik dapat dilihat sebagai proses simbolik yang membentuk pemahaman timbal balik antara perawat dan pasien. Sementara itu, teori interaction ritual chains dari Collins (2004) membantu menjelaskan bagaimana interaksi empatik berulang dapat membangun kohesi sosial, kepercayaan, serta keterhubungan emosional dalam sistem pelayanan kesehatan.

Dengan demikian, mengkaji komunikasi empatik dari sudut pandang sosiologi berarti menempatkannya bukan sekadar sebagai keterampilan klinis, melainkan strategi sosial yang memiliki implikasi luas terhadap kualitas layanan, hubungan sosial, dan bahkan struktur sistem kesehatan. Artikel ini berupaya memperkaya kajian sosiologi kesehatan dengan menyoroti bagaimana komunikasi empatik dapat dipahami sebagai strategi sosiologis dalam praktik keperawatan, serta memberikan rekomendasi praktis bagi penguatan relasi sosial di lingkungan pelayanan kesehatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif-eksploratif. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam

mengenai praktik komunikasi empatik yang diterapkan oleh perawat serta makna sosial yang terkandung di dalamnya. Pendekatan kualitatif dianggap tepat karena memungkinkan peneliti menggali pengalaman, persepsi, dan interaksi sosial dalam konteks nyata tanpa adanya manipulasi variabel (Creswell & Poth, 2018). Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Sayang Rakyat yang memiliki layanan rawat inap dan instalasi keperawatan aktif. Lokasi penelitian ditentukan secara purposif dengan pertimbangan bahwa rumah sakit tersebut menyediakan ruang interaksi langsung antara perawat dan pasien. Waktu penelitian dijadwalkan berlangsung selama tiga bulan, yaitu Januari hingga Maret 2025, yang mencakup tahap observasi, wawancara, transkripsi, dan analisis data (Patton, 2015).

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi non-partisipatif, dan dokumentasi. Wawancara semi-terstruktur dilakukan secara tatap muka dengan perawat untuk menggali pengalaman, sikap, serta praktik komunikasi empatik mereka, dan seluruh percakapan direkam dengan persetujuan partisipan lalu ditranskripsikan secara verbatim (Kvale & Brinkmann, 2015). Observasi non-partisipatif digunakan untuk mengamati langsung interaksi perawat dengan pasien, terutama perilaku komunikasi, ekspresi empatik, serta konteks sosial dalam pelaksanaannya (Spradley, 2016). Data tambahan diperoleh melalui dokumentasi berupa standar operasional prosedur (SOP) komunikasi, kebijakan rumah sakit, serta catatan medis untuk memperkuat hasil penelitian.

Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan analisis tematik yang menekankan pada pencarian pola, kategori, dan tema yang muncul dari narasi partisipan. Tahap analisis dimulai dengan transkripsi wawancara secara verbatim, dilanjutkan dengan reduksi data untuk memilah informasi yang relevan, kemudian dilakukan kategorisasi berdasarkan tema, interpretasi makna dengan menghubungkan temuan pada teori dan konteks sosial, hingga penarikan kesimpulan berdasarkan pola dominan (Braun & Clarke, 2006). Untuk menjaga validitas dan kredibilitas penelitian, digunakan strategi triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan informasi dari perawat berbeda maupun dengan hasil observasi. Selain itu, dilakukan member check dengan mengonfirmasi hasil interpretasi kepada partisipan, peer debriefing melalui diskusi dengan rekan sejawat atau pembimbing guna meminimalkan bias, serta audit trail dengan menyusun dokumentasi sistematis dari seluruh proses penelitian agar dapat ditelusuri ulang (Lincoln & Guba, 1985).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan enam orang perawat dari berbagai unit pelayanan di Rumah

Sakit Umum X, yaitu Instalasi Gawat Darurat (IGD), ruang rawat inap, dan unit perawatan intensif (ICU). Seluruh partisipan memiliki latar belakang pendidikan profesi ners dengan pengalaman kerja minimal satu tahun serta terlibat langsung dalam pelayanan pasien. Walaupun semua perawat menunjukkan minat dan pengalaman dalam menerapkan komunikasi keperawatan, sebagian besar belum pernah mendapatkan pelatihan formal yang secara khusus membahas komunikasi empatik. Hal ini menjadi penting untuk dicermati karena dapat memengaruhi kualitas interaksi antara perawat dan pasien dalam praktik sehari-hari.

Hasil analisis data wawancara dan observasi lapangan menghasilkan empat tema utama. Tema pertama adalah persepsi perawat terhadap komunikasi empatik sebagai peran sosial. Perawat memandang bahwa komunikasi empatik bukan sekadar bagian dari prosedur keperawatan, melainkan juga bentuk pengabdian sosial dan empati kemanusiaan. Seorang partisipan menyatakan bahwa memberi obat atau melakukan tindakan medis hanyalah aspek teknis, sedangkan hal yang lebih penting adalah bagaimana pasien merasa didengar dan dimanusiakan. Temuan ini menegaskan bahwa perawat memaknai komunikasi empatik sebagai tanggung jawab moral sekaligus sosial yang melekat pada profesi mereka.

Tema kedua adalah praktik komunikasi empatik dalam pelayanan sehari-hari. Berdasarkan pengamatan, perawat menerapkan empati melalui cara-cara sederhana namun bermakna, seperti menyapa pasien dengan ramah, menyebut nama pasien, mendengarkan keluhan tanpa memotong pembicaraan, memberikan sentuhan yang menenangkan, serta menjelaskan prosedur medis dengan bahasa yang mudah dipahami. Praktik ini bukan hanya menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pasien, tetapi juga memperkuat kepercayaan terhadap tenaga kesehatan. Dengan demikian, komunikasi empatik berperan sebagai medium untuk membangun hubungan terapeutik yang lebih personal dan manusiawi.

Tema ketiga adalah hambatan dalam penerapan komunikasi empatik. Perawat menghadapi berbagai kendala, di antaranya beban kerja yang tinggi sehingga waktu untuk berinteraksi terbatas, kondisi emosional pasien dan keluarga yang sering kali tidak stabil, minimnya pelatihan komunikasi interpersonal, serta tekanan administratif dan target kinerja yang harus dipenuhi. Salah seorang partisipan mengungkapkan bahwa meskipun menyadari pentingnya mendengarkan pasien, kondisi lapangan sering kali tidak memungkinkan untuk melakukannya secara optimal. Hambatan ini menunjukkan adanya kebutuhan intervensi kebijakan institusional agar komunikasi empatik dapat diterapkan

secara lebih sistematis dalam pelayanan keperawatan.

Tema terakhir adalah komunikasi empatik sebagai jembatan terapeutik. Dari data lapangan terlihat bahwa komunikasi empatik mampu memperkuat hubungan sosial di ruang pelayanan kesehatan dengan membangun kepercayaan pasien terhadap tenaga medis, meningkatkan kepatuhan terhadap pengobatan, serta mempererat kerja sama antart tenaga kesehatan. Seorang partisipan menegaskan bahwa ketika pasien merasa didengar, mereka menjadi lebih tenang dan lebih kooperatif, sehingga mempermudah kolaborasi antara pasien, perawat, maupun dokter. Temuan ini mengindikasikan bahwa komunikasi empatik berfungsi sebagai strategi sosial dan terapeutik yang tidak hanya berdampak pada kualitas hubungan interpersonal, tetapi juga meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

SIMPULAN

Penelitian ini menegaskan bahwa komunikasi empatik dalam praktik keperawatan bukan hanya keterampilan teknis, tetapi juga strategi sosiologis yang memiliki peran fundamental dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Perawat memaknai komunikasi empatik sebagai bentuk tanggung jawab sosial dan kepedulian kemanusiaan, yang terwujud melalui interaksi sederhana namun bermakna seperti sapaan personal, mendengarkan aktif, penjelasan yang mudah dipahami, dan sentuhan yang menenangkan. Praktik ini mampu menciptakan rasa aman, memperkuat kepercayaan, serta membangun hubungan terapeutik yang lebih manusiawi antara perawat dan pasien.

Meskipun demikian, penerapan komunikasi empatik masih menghadapi berbagai hambatan, terutama beban kerja tinggi, keterbatasan waktu, kondisi emosional pasien dan keluarga, serta minimnya pelatihan komunikasi interpersonal. Hambatan tersebut menunjukkan bahwa aspek empati dalam keperawatan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan individu, tetapi juga dipengaruhi oleh struktur dan kebijakan institusional.

Secara sosiologis, komunikasi empatik terbukti berfungsi sebagai jembatan terapeutik yang memperkuat kohesi sosial di ruang pelayanan kesehatan. Interaksi empatik meningkatkan kepatuhan pasien terhadap pengobatan, mempererat kolaborasi antart tenaga kesehatan, serta memperkaya kualitas hubungan manusiawi dalam pelayanan. Dengan demikian, komunikasi empatik dapat dipandang sebagai strategi sosial sekaligus terapeutik yang penting dalam membangun kepuasan pasien, solidaritas tenaga kesehatan, dan efektivitas layanan kesehatan secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Brunero, S., Lamont, S., & Coates, M. (2010). A review of empathy education in nursing. *Nursing Inquiry*, 17 (1), 65–74. [https://doi.org/10.1111/j.1440-1800.2009.00482.x](<https://doi.org/10.1111/j.1440-1800.2009.00482.x>)
- Collins, R. (2004). *Interaction ritual chains*. Princeton University Press.
- Derksen, F., Bensing, J., & Lagro-Janssen, A. (2013). Effectiveness of empathy in general practice: A systematic review. *British Journal of General Practice*, 63 (606), e76–e84. [https://doi.org/10.3399/bjgp13X660814](<https://doi.org/10.3399/bjgp13X660814>)
- Halpern, J. (2014). From idealized clinical empathy to empathic communication in medical care. *Medicine, Health Care and Philosophy*, 17 (2), 301–311. [https://doi.org/10.1007/s11019-013-9510-4](<https://doi.org/10.1007/s11019-013-9510-4>)
- Hojat, M. (2016). *Empathy in health professions education and patient care*. Springer.
- McCabe, C. (2004). Nurse–patient communication: An exploration of patients’ experiences. *Journal of Clinical Nursing*, 13 (1), 41–49. [https://doi.org/10.1111/j.1365-2702.2004.00817.x](<https://doi.org/10.1111/j.1365-2702.2004.00817.x>)
- Mead, G. H. (1934). *Mind, self, and society*. University of Chicago Press.
- Mercer, S. W., & Reynolds, W. J. (2002). Empathy and quality of care. *British Journal of General Practice*, 52 (suppl), S9–S12.
- Moudatsou, M., Stavropoulou, A., Philalithis, A., & Koukouli, S. (2020). The role of empathy in health and social care professionals. *Healthcare*, 8 (1), 26. [https://doi.org/10.3390/healthcare8010026](<https://doi.org/10.3390/healthcare8010026>)
- Wahyuningsih, I., & Nurhidayah, I. (2019). The importance of empathy in nurse-patient interaction: A literature review. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 22 (1), 13–22. [https://doi.org/10.7454/jki.v22i1.600](<https://doi.org/10.7454/jki.v22i1.600>)
- Wulandari, F., Suryani, S., & Mirwanti, R. (2021). Nurse-patient communication: A cross-sectional study in Indonesian hospital. *Belitung Nursing Journal*, 7 (1), 14–21. [https://doi.org/10.33546/bnj.1273](<https://doi.org/10.33546/bnj.1273>)