

PERAN EMPATIK DALAM KOMUNIKASI TERAPEUTIK: STUDI KASUS FENOMENOLOGIS PADA PENGALAMAN TERAPIS PSIKOLOG DI RSUD ANUGERAH SEHAT AFIAT DEPOK

Endri Choirunnisa¹, Yulianti Fajar Wulandari², Ali Imron Hamid³

^{1,2,3} Universitas Bina Sarana Informatika
44211025@bsi.ac.id

Article history

Submitted: 2025/10/19; Revised: 2025/10/20; Accepted: 2025/10/23

Abstract

Komunikasi terapeutik memiliki peran sentral dalam proses penyembuhan pasien, terutama ketika empati menjadi inti dalam interaksi antara terapis dan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk memahami makna dan peran empatik dalam komunikasi terapeutik di RSUD Anugerah Sehat Afiat Depok dengan menggunakan pendekatan kualitatif fenomenologis. Metode ini digunakan untuk menggali pengalaman subjektif para terapis psikolog dalam membangun hubungan empatik dengan pasien. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis fenomenologis dengan tahapan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa empati menjadi fondasi utama dalam komunikasi terapeutik, yang diwujudkan melalui perhatian penuh, pendengaran reflektif, sikap nonverbal yang menenangkan, serta penerimaan tanpa penilaian. Empati terbukti meningkatkan rasa aman, kepercayaan, dan keterbukaan pasien dalam proses terapi, sekaligus memperkuat motivasi penyembuhan. Temuan ini menegaskan tiga dimensi empati dalam praktik terapeutik, yaitu empati kognitif, afektif, dan perilaku, yang secara sinergis membentuk hubungan terapeutik yang manusiawi dan efektif. Penelitian ini juga memperkuat teori Hildegard Peplau tentang hubungan interpersonal terapeutik serta fenomenologi Schutz mengenai kesadaran intersubjektif dalam memahami pengalaman manusia. Dengan demikian, empati tidak hanya berfungsi sebagai respon emosional, tetapi juga sebagai keterampilan profesional dan nilai kemanusiaan yang menjadi dasar praktik psikologi klinis modern. Penelitian ini merekomendasikan pentingnya pelatihan empatik bagi tenaga psikolog guna meningkatkan kualitas komunikasi terapeutik dan efektivitas penyembuhan pasien.

Keywords

empati, komunikasi terapeutik, fenomenologi, psikologi klinis, hubungan terapeutik



© 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY SA) license, <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>.

PENDAHULUAN

Komunikasi menjadi suatu hal yang penting dan kompleks dalam kehidupan manusia karena merupakan aktivitas dasar yang memengaruhi hubungan antarindividu dalam berbagai konteks sosial, termasuk dalam pelayanan Kesehatan. Pasien dengan

kondisi kritis sering kali tidak mampu menyampaikan kebutuhannya secara verbal, sehingga komunikasi empatik memiliki peran penting dalam menciptakan rasa tenang dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Adapun research gap penelitian ini terletak pada kurangnya kajian yang menyoroti dimensi empatik dalam komunikasi terapeutik, di mana studi sebelumnya lebih menitikberatkan pada aspek teknis dan perilaku. Padahal, empati berkontribusi besar dalam menciptakan rasa aman dan meningkatkan kepercayaan pasien. Penelitian ini memadukan teori komunikasi fenomenologi dengan komunikasi terapeutik, dengan tujuan memahami bagaimana empati menjadi inti dalam membangun hubungan terapeutik antara terapis dan pasien di RSUD Anugerah Sehat Afiat Depok.

Komunikasi terapeutik merupakan bentuk komunikasi interpersonal yang memiliki tujuan untuk membantu pasien mencapai kesembuhan secara fisik maupun psikologis melalui hubungan yang penuh empati, kepercayaan, dan penerimaan. Menurut Hidayat, komunikasi terapeutik adalah proses komunikasi yang dilakukan tenaga kesehatan untuk menciptakan hubungan saling percaya dengan pasien, memahami kebutuhan emosionalnya, serta membantu pasien menghadapi masalah psikologis. Pendapat ini sejalan dengan (Mahmudah, 2022) yang menyatakan bahwa komunikasi terapeutik tidak sekadar pertukaran pesan, tetapi lebih menekankan pembentukan hubungan empatik dan suportif agar pasien merasa dihargai dan dipahami secara menyeluruh. Teori Peplau juga menegaskan bahwa hubungan interpersonal terapeutik terdiri dari empat fase utama orientasi, identifikasi, eksploitasi, dan resolusi yang berfungsi untuk menciptakan rasa aman dan mendorong keterlibatan aktif pasien dalam proses penyembuhan. Empati menjadi inti dari keseluruhan proses ini karena melalui empati, tenaga kesehatan mampu memahami dan merasakan pengalaman emosional pasien secara mendalam (Safitri, 2025). Empati juga diakui sebagai keterampilan dasar dalam praktik psikologi klinis karena berfungsi membangun kepercayaan, memperkuat motivasi pasien, dan memperlancar komunikasi terapeutik (Narti, 2023).

Dalam konteks teori fenomenologi, empati dipahami sebagai bagian dari kesadaran dan pengalaman subjektif manusia. (Khairani, 2023) menjelaskan bahwa fenomenologi memandang pengalaman individu sebagai realitas yang bermakna dan hanya dapat dipahami melalui kesadaran langsung terhadap dunianya. Dalam penelitian ini, pendekatan fenomenologi digunakan untuk memahami bagaimana terapis psikolog memaknai pengalaman empatik mereka dalam proses komunikasi terapeutik di RSUD Anugerah Sehat Afiat Depok. Empati juga mencakup aspek moral dan profesional yang memungkinkan tenaga psikolog melihat pasien sebagai manusia seutuhnya, bukan sekadar objek terapi. Selain itu, (Putri, 2025) menekankan bahwa komunikasi terapeutik yang dilandasi empati tidak hanya meningkatkan efektivitas terapi, tetapi juga memperkuat kesejahteraan emosional pasien dan terapis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendekatan empatik dapat menumbuhkan motivasi pasien untuk sembuh serta membangun rasa percaya terhadap tenaga medis. Berdasarkan pandangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa empati dalam komunikasi terapeutik bukan hanya sarana

penyembuhan psikologis, tetapi juga representasi nilai kemanusiaan dan profesionalisme yang menjadi landasan dalam praktik psikologi klinis modern.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologis untuk memahami secara mendalam peran empatik dalam komunikasi terapeutik antara terapis psikolog dan pasien di RSUD Anugerah Sehat Afiat Depok. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti menggali pengalaman subjektif dan kesadaran individu dalam interaksi terapeutik. Menurut (San Putra, 2025), metode kualitatif bertujuan menggambarkan fenomena sosial secara deskriptif dan interpretatif berdasarkan pengalaman nyata subjek penelitian. Lokasi penelitian dilakukan di RSUD Anugerah Sehat Afiat, Kota Depok, yang memiliki layanan psikologi klinis dengan penerapan komunikasi terapeutik. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling, terdiri atas terapis psikolog sebagai informan utama, manajemen rumah sakit sebagai informan kunci, serta pasien sebagai informan pendukung, yang semuanya memiliki pengalaman langsung terkait praktik empatik dalam komunikasi terapeutik. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi, untuk memperoleh pemahaman komprehensif mengenai makna empati dalam praktik terapi. Data dianalisis menggunakan teknik analisis fenomenologis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Rifa, 2023). Validitas data dijaga dengan triangulasi sumber dan metode, serta member checking guna memastikan kesesuaian antara interpretasi peneliti dan pengalaman asli informan. Melalui metode ini, penelitian berupaya mengungkap hakikat empati sebagai inti komunikasi terapeutik yang mencerminkan kesadaran profesional dan nilai kemanusiaan dalam hubungan antara terapis dan pasien di RSUD Anugerah Sehat Afiat Depok.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum RSUD Anugerah Sehat Afiat Depok

RSUD Anugerah Sehat Afiat merupakan rumah sakit daerah yang berlokasi di Kota Depok dan memiliki visi “Menjadi Rumah Sakit Daerah yang Unggul, Mandiri, dan Berdaya Saing”. Fasilitas ini menyediakan layanan kesehatan umum dan kejiwaan yang menekankan pendekatan holistik terhadap pasien. Filosofi logonya menegaskan nilai-nilai Shidiq (kejujuran), Amanah (kepercayaan), Tabligh (transparansi), dan Fathonah (kecerdasan). Keempat nilai ini menjadi fondasi dalam pelaksanaan komunikasi terapeutik oleh tenaga psikolog.

Struktur organisasi rumah sakit mencakup divisi psikologi klinis yang berfokus pada penanganan pasien dengan gangguan kecemasan, depresi, dan trauma psikologis. Di unit inilah proses komunikasi terapeutik dengan pendekatan empatik dijalankan secara profesional oleh para terapis psikolog.

Peran Empatik dalam Komunikasi Terapeutik

Penelitian menunjukkan bahwa empati menjadi komponen utama dalam membangun hubungan terapeutik yang efektif antara terapis psikolog dan pasien. Para informan menyatakan bahwa komunikasi empatik diwujudkan melalui perhatian penuh, tatapan yang menenangkan, nada suara lembut, dan sikap tubuh terbuka. Semua elemen nonverbal ini berfungsi sebagai bentuk validasi emosional bagi pasien. Empati dalam komunikasi terapeutik bukan sekadar respons emosional, melainkan juga tindakan reflektif dan profesional. Terapis berusaha memahami dunia internal pasien tanpa menghakimi (*epoche*) dan kemudian meresponsnya dengan kehadiran aktif. Hal ini sejalan dengan teori fenomenologi Edmund Husserl dan Alfred Schutz yang menekankan bahwa makna komunikasi terbentuk melalui kesadaran subjektif individu (Khairani, 2023)

Sebagaimana ditemukan dalam wawancara, salah satu informan menjelaskan bahwa pasien yang awalnya tertutup mulai berani menceritakan pengalaman traumatisnya setelah terapis menunjukkan empati secara konsisten melalui pendengaran reflektif dan pertanyaan yang tidak menghakimi. Empati dalam konteks ini membantu membangun rasa aman dan keterbukaan yang memperkuat hubungan terapeutik. Fenomena ini mendukung pandangan (Mahmudah, 2022) bahwa komunikasi terapeutik yang efektif melibatkan kemampuan mendengarkan aktif, ekspresi empatik, dan penggunaan bahasa yang mendukung rasa aman. Empati juga berperan sebagai alat penyembuhan yang memungkinkan pasien mengeluarkan emosi terpendam, merefleksikan perasaan, dan memperoleh kesadaran diri baru.

Studi Fenomenologis Pengalaman Terapis Psikolog

Pendekatan fenomenologi yang digunakan dalam penelitian ini mengungkap pengalaman subjektif para terapis psikolog ketika mereka menjalankan komunikasi empatik dengan pasien. Terapis menggambarkan bahwa dalam setiap sesi terapi, mereka berusaha memasuki “dunia batin” pasien memahami makna pengalaman, bukan sekadar gejalanya. Ini sejalan dengan konsep *empathic understanding* yang diperkenalkan oleh Carl Rogers dan diadopsi dalam teori fenomenologi Schutz (Suwu, 2023).

Melalui pengalaman yang direfleksikan, terapis menyadari bahwa empati bukan hanya keterampilan profesional, tetapi juga proses personal yang menuntut kehadiran utuh dan kesadaran diri. Banyak terapis menyatakan bahwa interaksi empatik dengan pasien turut meningkatkan kemampuan mereka mengenali emosi sendiri, memperkuat sensitivitas sosial, dan menumbuhkan nilai kemanusiaan dalam praktik psikologi klinis. Dalam konteks fenomenologis, empati juga menjadi sarana untuk membangun intersubjektivitas yaitu ruang bersama tempat terapis dan pasien saling memahami. Ketika empati hadir secara konsisten, pasien merasa dihargai sebagai subjek yang memiliki pengalaman unik, bukan sekadar objek perawatan.

Hasil ini memperkuat pandangan (Safitri, 2025) bahwa empati memungkinkan individu untuk “masuk” ke dalam dunia emosional orang lain dan memaknai kondisi tersebut secara subjektif, sehingga interaksi menjadi lebih manusiawi dan mendalam.

Komunikasi Terapeutik sebagai Proses Interaktif

Komunikasi terapeutik di RSUD Anugerah Sehat Afiat dipahami sebagai proses interaktif dua arah antara terapis dan pasien. Terapis berperan sebagai pendamping yang memfasilitasi eksplorasi diri pasien melalui pertanyaan terbuka, refleksi perasaan, dan penguatan positif. Proses ini terdiri dari empat tahapan utama sebagaimana dijelaskan dalam Interpersonal Relations Theory oleh Hildegard Peplau, yaitu:

1. Tahap Orientasi – terapis membangun kepercayaan dengan pasien melalui sapaan empatik, kontak mata, dan pendekatan personal.
2. Tahap Identifikasi – pasien mulai mengenali perasaan dan pikiran yang menjadi sumber masalah.
3. Tahap Eksploitasi – pasien didorong untuk mengeksplorasi solusi dan mengembangkan strategi coping.
4. Tahap Resolusi – hubungan terapeutik berakhir dengan evaluasi bersama terhadap perubahan emosional dan perilaku pasien.

Dalam praktiknya, tahapan ini berjalan dinamis sesuai dengan kondisi psikologis pasien. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pasien yang menerima komunikasi empatik cenderung menunjukkan peningkatan motivasi untuk sembuh, partisipasi aktif dalam terapi, dan kepatuhan terhadap saran terapeutik.

Peneliti juga menemukan bahwa komunikasi terapeutik yang empatik berpengaruh terhadap perubahan perilaku pasien. Misalnya, pasien dengan gangguan kecemasan sosial menjadi lebih terbuka dalam mengekspresikan perasaan setelah terapis menunjukkan penerimaan tanpa penilaian. Hal ini membuktikan bahwa empati tidak hanya berdampak pada aspek emosional, tetapi juga pada aspek kognitif dan perilaku pasien. Selain itu, interaksi terapeutik yang empatik menciptakan ruang pemulihan psikologis yang aman (healing space), di mana pasien dapat membangun kembali makna hidupnya. Temuan ini selaras dengan teori Rogers tentang hubungan terapeutik yang berlandaskan unconditional positive regard penerimaan tanpa syarat terhadap klien yang menjadi faktor kunci dalam keberhasilan terapi psikologis.

Analisis Temuan Berdasarkan Teori

Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa dimensi empatik dalam komunikasi terapeutik di RSUD Anugerah Sehat Afiat mencakup tiga aspek utama:

1. Empati Kognitif, yaitu kemampuan terapis memahami cara berpikir pasien dan memaknai perasaan mereka secara rasional (Salsabila, 2025).
2. Empati Afektif, yaitu kemampuan merasakan secara emosional apa yang dialami pasien dan merespons dengan kasih sayang serta dukungan nonverbal.

3. Empati Perilaku, yaitu penerapan empati dalam tindakan nyata seperti mendengarkan reflektif, memberi validasi, dan menghindari penilaian.

Ketiga dimensi ini berinteraksi membentuk hubungan terapeutik yang utuh dan manusiawi. Temuan penelitian ini memperkuat teori fenomenologi bahwa komunikasi adalah proses membangun makna bersama. Melalui empati, terapis dan pasien menciptakan ruang intersubjektif yang memungkinkan pemulihan psikologis berlangsung secara alami dan mendalam. Empati yang diterapkan dengan konsisten juga berperan dalam mengurangi hambatan psikologis yang sering muncul dalam terapi, seperti rasa takut, malu, atau tidak percaya diri. (Putri, 2025) menyatakan bahwa empati profesional yang diterapkan secara konsisten dapat menurunkan stres kerja dan meningkatkan efektivitas komunikasi dalam institusi kesehatan.

Dengan demikian, penelitian ini membuktikan bahwa komunikasi terapeutik yang berlandaskan empati bukan hanya media penyembuhan, tetapi juga wadah kemanusiaan yang mendukung proses pemulihan holistik. Hal ini menegaskan bahwa keberhasilan terapi di RSUD Anugerah Sehat Afiat tidak hanya bergantung pada teknik klinis, melainkan pada kualitas hubungan empatik yang dibangun antara terapis dan pasien.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa peran empatik dalam komunikasi terapeutik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keberhasilan proses penyembuhan pasien di RSUD Anugerah Sehat Afiat Depok. Empati menjadi inti dalam membangun hubungan terapeutik yang efektif antara terapis psikolog dan pasien, karena melalui empati, terapis mampu memahami kondisi emosional, memberikan dukungan psikologis, serta menciptakan suasana terapi yang aman dan penuh penerimaan. Komunikasi terapeutik yang berlandaskan empati terbukti dapat meningkatkan kepercayaan pasien, mengurangi kecemasan, serta mendorong keterbukaan dan partisipasi aktif pasien dalam proses penyembuhan. Temuan ini memperkuat teori Hildegard Peplau tentang hubungan interpersonal terapeutik dan teori fenomenologi Schutz yang menekankan pentingnya kesadaran intersubjektif dalam memahami pengalaman manusia. Empati yang diwujudkan dalam bentuk perhatian penuh, bahasa tubuh yang lembut, pendengaran reflektif, dan respon nonverbal positif menjadi wujud nyata komunikasi terapeutik yang humanis dan profesional. Dengan demikian, empati bukan hanya sikap emosional, melainkan juga keterampilan profesional dan nilai kemanusiaan yang harus terus dikembangkan dalam praktik psikologi klinis. Penelitian ini merekomendasikan agar pelatihan dan supervisi empatik bagi tenaga psikolog terus ditingkatkan, karena komunikasi terapeutik yang empatik tidak hanya membantu pasien mencapai pemulihan emosional, tetapi juga memperkuat kompetensi interpersonal dan spiritual tenaga kesehatan sebagai pelayan kemanusiaan.

REFERENSI

- Khairani, N. F. (2023). Pengalaman Mengasuh Anak Pasangan Tunanetra : Interpretative Phenomenological Analysis. 226-236.
- Mahmudah, G. D. (2022). Komunikasi Terapeutik Tenaga Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Dunia Komunikasi Prodi Ilmu Komunikasi*, 40-54.
- Narti, Z. H. (2023). Penerapan Sikap Empati Konselor dalam Proses Konseling. 17-24.
- Putri, R. A. (2025). Merawat Empati, Memperkuat Relasi : Pendekatan Intergenerasi dalam Edukasi Kesehatan Mental untuk Perempuan. 1-8.
- Rifa, Y. (2023). Analisis Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Pengumpulan Data di Penelitian Ilmiah pada Penyusunan Mini Riset. 31-37.
- Safitri, C. (2025). Analisis Perbandingan Empati dan Simpati dalam Konteks Psikologi Sosial. *Literacy Notes, I*, 1-9.
- Salsabila, A. D. (2025). Pentingnya Pendidikan Karakter dalam Membentuk Kepribadian Positif Siswa SMAN 1 Banjaran. 1-9.
- San Putra, P. R. (2025). *Metode Penelitian Kuantitatif (Teori dan Panduan Praktis Data Kuantitatif)*.
- Suwu, L. E. (2023). Asuhan Keperawatan pada Pasien dengan Gangguan Kesehatan Jiwa Sosial di Rumah Sakit Dr. H. Marzuki Mahdi Bogor. 25-26.