

PENERAPAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK ISLAMI DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN PASIEN DI RS PKU MUHAMMADIYAH KARTASURA

Nizlia Yusraini^{1*}, EM Sutrisna²

^{1*,2} Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta

^{1*}J508240020@student.ums.ac.id, ²es233@ums.ac.id

Article History:

Received: June 15th, 2026

Revised: August 10th, 2026

Published: August 15th, 2026

Abstract: *This community service program aimed to improve healthcare providers' understanding and skills in Islamic therapeutic communication to strengthen patient trust at RS PKU Muhammadiyah Kartasura. Patient trust is a critical factor influencing treatment adherence, satisfaction, and healthcare quality. The program was conducted through an interactive workshop involving lectures, case discussions, role-play simulations, and pre-test and post-test evaluations. The integration of Islamic values such as adab, honesty, empathy, and spiritual support was emphasized in therapeutic communication practices. The results showed increased participant understanding and communication skills, particularly in applying active listening, empathy validation, and teach-back techniques. Participants also demonstrated improved awareness of integrating Islamic values and the 5S culture in daily clinical interactions. This program produced a communication module, a draft of Standard Operating Procedures (SOP), and evaluation instruments as sustainable outputs for hospital quality improvement. The findings indicate that Islamic therapeutic communication is effective in enhancing patient trust and improving the quality of healthcare services.*

Keywords: *Therapeutic communication, Islamic communication, patient trust, healthcare service, community service*

Abstrak

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan tenaga kesehatan dalam menerapkan komunikasi terapeutik Islami guna membangun kepercayaan pasien di RS PKU Muhammadiyah Kartasura. Kepercayaan pasien merupakan faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan, kepatuhan terapi, dan kepuasan pasien. Kegiatan dilaksanakan melalui metode workshop interaktif yang meliputi ceramah, diskusi kasus, simulasi role-play, serta evaluasi pre-test dan post-test. Integrasi nilai-nilai Islam seperti adab, kejujuran, empati, dan dukungan spiritual menjadi bagian penting dalam komunikasi terapeutik. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman dan keterampilan peserta, terutama dalam penerapan active listening, validasi emosi, dan teknik teach-back. Peserta juga menunjukkan peningkatan kesadaran dalam mengintegrasikan budaya 5S dan nilai Islami dalam pelayanan. Luaran kegiatan berupa modul komunikasi, draft SOP komunikasi, serta instrumen evaluasi yang dapat digunakan untuk pengembangan mutu rumah sakit secara berkelanjutan.

Kata Kunci: komunikasi terapeutik, komunikasi Islami, kepercayaan pasien, pelayanan Kesehatan

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan elemen utama dalam pelayanan kesehatan yang menentukan kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien. Komunikasi terapeutik tidak hanya berfungsi menyampaikan informasi medis, tetapi juga membangun empati, rasa aman, serta kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan. Kepercayaan pasien memiliki pengaruh langsung terhadap kepatuhan terapi, efektivitas pengobatan, dan tingkat kepuasan pasien. Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang berpusat pada pasien dapat meningkatkan kepercayaan serta kualitas hubungan terapeutik (Elkefi & Asan, 2024).

Dalam konteks RS PKU Muhammadiyah Kartasura, komunikasi pelayanan perlu diselaraskan dengan nilai Al-Islam dan Kemuhammadiyah seperti adab, amanah, dan ihsan. Namun dalam praktiknya masih ditemukan variasi kemampuan komunikasi antar tenaga kesehatan serta belum optimalnya integrasi nilai Islami dalam pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan intervensi berupa pelatihan komunikasi terapeutik Islami untuk meningkatkan kualitas interaksi dan kepercayaan pasien.

METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dalam bentuk workshop kepada 20 tenaga kesehatan RS PKU Muhammadiyah Kartasura. Metode pelaksanaan meliputi:

- Ceramah interaktif
- Diskusi kasus klinis
- Simulasi role-play
- Pre-test dan post-test
- Observasi keterampilan komunikasi

Tahapan kegiatan:

1. Persiapan (koordinasi, penyusunan modul dan instrumen)
2. Pelaksanaan workshop
3. Evaluasi hasil kegiatan
4. Penyusunan laporan dan luaran

Pendekatan yang digunakan bersifat partisipatif dan aplikatif agar peserta mampu mengimplementasikan komunikasi dalam praktik klinis sehari-hari.

HASIL

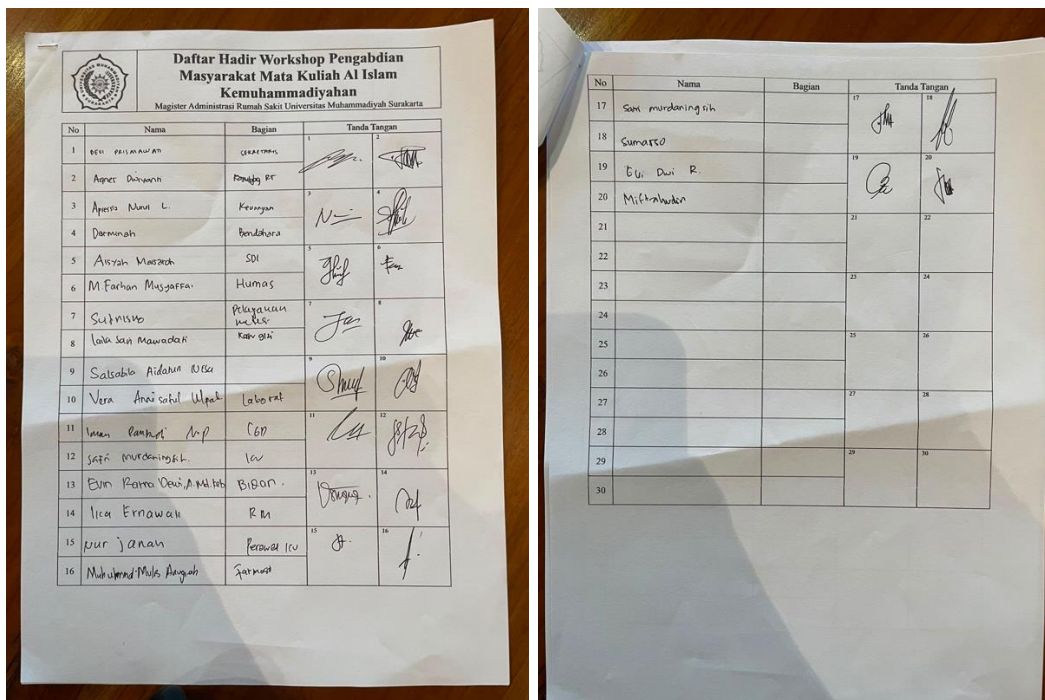
Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta mengenai komunikasi terapeutik Islami. Peserta mampu memahami konsep dasar komunikasi terapeutik,

teknik active listening, validasi emosi, serta teknik teach-back. Selain itu, peserta juga menunjukkan peningkatan kemampuan dalam mengintegrasikan nilai Islami seperti kesantunan, kejujuran, empati, dan dukungan spiritual dalam interaksi dengan pasien.

Evaluasi melalui pre-test dan post-test menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan setelah kegiatan. Dalam simulasi role-play, sebagian besar peserta mampu menerapkan komunikasi yang lebih empatik, terstruktur, dan berorientasi pada pasien. Secara umum, kegiatan ini meningkatkan kesadaran tenaga kesehatan bahwa komunikasi yang baik bukan hanya aspek teknis, tetapi juga bagian dari ibadah dan pelayanan berbasis nilai Islami.



Gambar 1. Pelaksanaan pengabdian Masyarakat di PKU Kartasura



Gambar 2. Presensi Peserta Pengabdian Masyarakat di PKU Kartasura

PEMBAHASAN

Peningkatan kemampuan komunikasi terapeutik Islami menunjukkan bahwa integrasi nilai spiritual dalam pelayanan kesehatan dapat memperkuat hubungan tenaga kesehatan dan pasien. Komunikasi yang mengandung empati, kejujuran, dan adab Islami memperkuat trust pasien dan meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan konsep patient-centered communication yang menekankan keterlibatan emosional dan informasi yang jelas kepada pasien (Street et al., 2009). Integrasi budaya 5S dengan komunikasi terapeutik juga memperkuat pengalaman pasien dalam menerima pelayanan yang humanis dan Islami.

KESIMPULAN

Penerapan komunikasi terapeutik Islami terbukti meningkatkan pemahaman dan keterampilan tenaga kesehatan dalam membangun kepercayaan pasien. Integrasi nilai Islami dalam komunikasi klinis memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan mutu pelayanan kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Kartasura.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Penulis menyampaikan terima kasih yang tulus kepada Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Surakarta atas dukungan dan kesempatan yang diberikan. Terima kasih yang mendalam juga disampaikan kepada RS PKU Muhammadiyah Kartasura serta seluruh tenaga kesehatan yang telah berpartisipasi dan memberikan pengalaman berharga selama kegiatan berlangsung.

Ucapan terima kasih khusus penulis sampaikan kepada dosen pembimbing atas arahan, bimbingan, dan dukungan akademik yang penuh kesabaran. Semoga kegiatan ini membawa manfaat dan menjadi amal jariyah dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang berlandaskan nilai Islami.

DAFTAR REFERENSI

- Bahari, Z., Vosoghi, N., Ramazanzadeh, N., Moshfeghi, S., & Aghamohammadi, M. (2024). Patient trust in nurses: Exploring the relationship with care quality and communication skills in emergency departments. *BMC Nursing*, 23, 595. <https://doi.org/10.1186/s12912-024-02241-z>
- Elkefi, S., & Asan, O. (2024). Patient-centered communication's association with trust and satisfaction. *Frontiers in Communication*, 9, 1391981. <https://doi.org/10.3389/fcomm.2024.1391981>
- Pavlova, S. (2024). Therapeutic communication in clinical practice. *Journal of IMAB*, 30(2), 5509–5512. <https://doi.org/10.5272/jimab.2024302.5509>
- Ritonga, S., Zamri, S., Riadi, S., & Siregar, Z. (2020). Islamic communication model in therapeutic communication practices. *SIASAT Journal of Social, Cultural and Political Studies*, 5(2), 84–93. <https://doi.org/10.33258/siasat.v5i2.59>
- Street, R. L., Makoul, G., Arora, N. K., & Epstein, R. M. (2009). How does communication heal? Pathways linking clinician–patient communication to health outcomes. *Patient Education and Counseling*, 74(3), 295–301. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2008.11.015>
- Muhammadiyah. (2022). Pedoman Hidup Islami Warga Muhammadiyah (PHIWM). <https://muhammadiyah.or.id>