



MODUL PEMBELAJARAN TEORI (KOMUNIKASI) (SEMESTER II)

Tim Penyusun :

- 1. Ns Lisna Agustina, M.Kep**
- 2. Ns.Kiki Deniati.,M.Kep**
- 3. Dra.Isti .,MARS**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN S1
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
MEDISTRA INDONESIA
T.A 2021 / 2022**

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKes)

MEDISTRA INDONESIA

PROGRAM STUDI PROFES NERS-PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN (S1)

PROGRAM STUDI PROFESI BIDAN – PROGRAM STUDI KEBIDANAN (S1)

PROGRAM STUDI FARMASI (S1)-PROGRAM STUDI KEBIDANAN (D3)

Jl.Cut Mutia Raya No. 88A-Kel.Sepanjang Jaya – Bekasi Telp.(021) 82431375-77 Fax (021) 82431374

Web:stikesmedistra-indonesia.ac.id **Email:** stikes_mi@stikesmedistra-indonesia.ac.id



MODUL PEMBELAJARAN TEORI

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN S1 DAN PROFESI NERS

STIKES MEDISTRA INDONESIA

Nomor Dokumen	:	FM.031/A.003/WK1/STIKESMI-UPM/2022	Tanggal Pembuatan	:	15 Maret 2022
Revisi	:	0	Tgl efektif	:	22 Maret 2022

VISI MISI

PROGRAM STUDI KEBIDANAN (S1) DAN PENDIDIKAN PROFESI BIDAN STIKES MEDISTRA INDONESIA

Visi

Menjadi Program Studi Ners yang unggul dalam menghasilkan lulusan yang Kompeten dan Visioner serta mempunyai kemampuan dalam Komunikasi Terapeutik di tingkat regional di tahun 2036

Misi

- Menyelenggarakan pendidikan ners yang bermutu dan unggul dalam komunikasi teraupetik berbasis kurikulum KKNL.
- Mengembangkan penelitian yang berbasis komunikasi teraupetik untuk menghasilkan kualitas pelayanan asuhan keperawatan
- Melaksanakan pengabdian masyarakat secara mandiri berbasis komunikasi teraupetik.Mampu menciptakan peluang dan inovatif dalam pelayanan keperawatan yang berbasis komunikasi teraupetik

Tujuan

Mata Kuliah ini mempelajari tentang prinsip-prinsip Dasar-dasar komunikasi beserta aplikasinya dalam konteks pelayanan kesehatan secara umum dan secara khusus dalam memberikan asuhan keperawatan yang diperuntukan untuk individu, keluargakelompok dan masyarakat untuk berbagai tatanan praktik klinik maupun komuitas

Diketahui,
Kepala Program Studi Keperawatan

Kiki Deniati.,S.Kep.,Ners.,M.Kep_

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Kuasa sehingga Modul Ajar Mata Kuliah Komunikasi Ini telah dapat disusun. Harapan dari tersusunnya modul ini ada untuk dapat digunakan oleh mahasiswa selama proses pembelajaran tahap akademik pada mata kuliah Komunikasi Dasar Keperawatan Diharapkan para dosen pengajar dapat memanfaatkan modul ini dengan sebaik-baiknya selama pelaksanaan proses belajar mengajar.

Dalam modul pembelajaran ini sudah tersusun materi yang akan tersampaikan dan latihan-latihan soal pada setiap materinya, sehingga mahasiswa dapat banyak membaca dan berlatih untuk meningkatkan kemampuannya.

Semoga modul pembelajaran mata kuliah Komunikasi dapat meberikan banyak manfaat bagi mahasiswa dan dosen pengajar. Kami juga mengharapkan masukan dari para pembaca, untuk dapat meningkatkan kualitas dari modul yang sudah kami buat.

Penulis

DAFTAR ISI

PETUNJUK PENGGUNAAN MODUL

Modul ini sebagai penuntun dalam proses pembelajaran, sangat penting untuk dipelajari karena akan sangat berkaitan dengan materi berikutnya dalam mata kuliah , untuk dapat memahami uraian materi dalam modul ini dengan baik, maka ikuti penggunaan modul ini, yaitu:

1. Bacalah dengan cermat bagian pendahuluan ini sampai anda memahami betul apa, untuk apa, dan bagaimana mempelajari modul ini.
2. Bacalah modul ini secara teratur dimulai dari Kegiatan belajar dengan mengikuti materi-materi yang dibahas dan temukan kata-kata yang dianggap baru. Carilah arti dari kata-kata tersebut dari kamus ataupun media internet.
3. Carilah informasi sebanyak-banyaknya tentang materi modul untuk lebih memahami materi yang dipelajari.
4. Pada akhir kegiatan belajar ada latihan untuk menguji pemahaman anda mengenai materi yang telah dibahas. Apabila pemahaman anda belum maksimal, anda ditugaskan kembali untuk mempelajari materi terkait hingga memahami dan dapat melanjutkan pada kegiatan berikutnya.
5. Apabila evaluasi menyatakan anda mampu menjawab dengan tepat dan sistematis maka anda telah menyelesaikan kegiatan pembelajaran pada modul ini.

BAB I

KOMUNIKASI DASAR

TOPIK 1

(Pengertian Definisi, Fungsi dan Tujuan Komunikasi)

I. Pengertian Komunikasi

1. Komunikasi adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang-lambang yang bermakna bagi kedua pihak, dalam situasi yang tertentu komunikasi menggunakan media tertentu untuk merubah sikap atau tingkah laku seorang atau sejumlah orang sehingga ada efek tertentu yang diharapkan. (Effendy, 2000 :13).
2. Kata atau istilah komunikasi (dari bahasa Inggris "*communication*"), secara etimologis atau menurut asal katanya adalah dari bahasa Latin *communicatus*, dan perkataan ini bersumber pada kata *communis* yaitu suatu usaha yang memiliki tujuan untuk kebersamaan atau kesamaan makna.
3. Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan, informasi dari seseorang ke orang lain. (Handoko,2002:30)
4. Maka, dapat kita simpulkan bahwa komunikasi adalah suatu proses dimana seseorang atau beberapa orang, kelompok, organisasi, dan masyarakat menciptakan dan menggunakan informasi agar terhubung dengan lingkungan dan orang lain.

II. Definisi Komunikasi

1. Everett M Rogers dan Lawrence Kincaid dalam buku *Communication Network: Toward a New Paradigm for Research* (1981) menyebutkan komunikasi ialah proses di mana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi antara satu sama lain, yang pada gilirannya terjadi saling pengertian yang mendalam.
2. C. Shannon dan W. Weaver dalam buku *The Mathematical Theory of Communication* (1949), komunikasi yakni bentuk interaksi manusia yang saling memengaruhi satu sama lain secara sengaja dan tidak sengaja.
3. Bernard Berelson dan Gary A. Steiner dalam buku *Human Behavior: An Inventory of Scientific Finding* (1964) menyebutkan bahwa komunikasi merupakan proses transmisi informasi, gagasan, emosi, keterampilan, dan lain-

lain melalui penggunaan kata, angka, simbol, gambar, dan lain sebagainya. Baca juga: Komunikasi Kantor: Definisi, Bentuk, dan Ruang Lingkup

4. Carl I. Hovland dalam bukunya *Social Communication* (1948) menyebutkan bahwa komunikasi adalah proses di mana individu mentransmisikan stimulus untuk mengubah perilaku individu yang lain.

III. Fungsi Komunikasi

Fungsi komunikasi menurut Onong Uchjana Effendy:

1. Menginformasikan (*to inform*)
Komunikasi dapat menginformasikan kepada masyarakat mengenai peristiwa yang terjadi, ide atau pikiran dan tingkah laku orang lain, serta segala sesuatu yang disampaikan orang lain.
2. Mendidik (*to educated*)
Komunikasi merupakan sarana pendidikan. Dengan komunikasi, manusia dapat menyampaikan ide dan pikirannya kepada orang lain, sehingga orang lain mendapatkan informasi dan ilmu pengetahuan.
3. Menghibur (*to entertain*)
Komunikasi selain berguna untuk menyampaikan komunikasi, pendidikan dan mempengaruhi juga berfungsi untuk menyampaikan hiburan atau menghibur orang lain.
4. Mempengaruhi (*to influence*)
Komunikasi dapat mempengaruhi setiap individu yang berkomunikasi, tentunya berusaha saling mempengaruhi jalan pikiran komunikasi dan lebih jauh lagi berusaha merubah sikap dan tingkah laku komunikasi sesuai dengan yang diharapkan.
5. Sebagai makhluk sosial, kita tidak bisa menghindari dari tindakan komunikasi menyampaikan dan menerima pesan dari dan ke orang lain.
6. Tindakan komunikasi ini terus menerus terjadi selama proses kehidupannya.
7. Prosesnya berlangsung dalam berbagai konteks baik fisik, psikologis, maupun sosial, karena proses komunikasi adalah manusia yang selalu bergerak dinamis
8. Komunikasi menjadi penting karena fungsi yg bisa dirasakan oleh pelaku komunikasi tersebut.

9. Melalui komunikasi seseorang menyampaikan apa yg ada dalam benak pikirannya dan perasaan hati nuraninya kepada orang lain baik secara langsung maupun tidak langsung.
10. Melalui komunikasi seseorang dapat membuat dirinya tidak merasa terasing atau terisolasi dari lingkungan di sekitarnya.

IV. Tujuan Komunikasi

1. Tujuan berkomunikasi untuk mengubah :

- Sikap;
- pendapat;
- perilaku
- sosial.

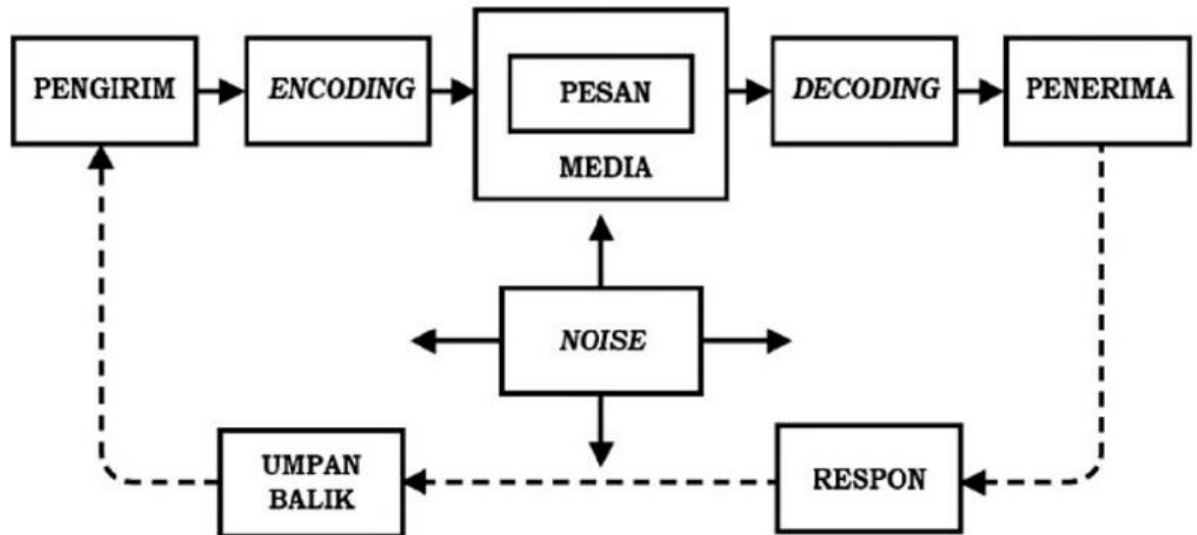
seseorang/masyarakat sesuai informasi yang disampaikan oleh pemberi informasi.

2. Sehingga pada hakikatnya, komunikasi bertujuan menyampaikan suatu informasi yang dapat dimengerti oleh orang lain. Informasi tersebut kemudian diharapkan menghasilkan umpan balik berupa perubahan positif dari si penerima informasi
3. Hewitt (1981), menjabarkan tujuan penggunaan proses komunikasi secara spesifik sebagai berikut:
 - a. Mempelajari atau mengajarkan sesuatu
 - b. Mempengaruhi perilaku/sikap orang lain
 - c. Mengungkapkan perasaan
 - d. Mempengaruhi opini/pendapat/pandangan orang lain
 - e. Menyelesaikan sebuah masalah
 - f. Menurunkan ketegangan&menyelesaian konflik
 - g. Mengubah masyarakat (*to change the society*)

TOPIK II

(Proses Komunikasi dan Aspek yang Mempengaruhi Komunikasi)

I. Alur Proses Komunikasi



II. Komponen Komunikasi

1. Komunikator /Sumber/Pengirim Pesan (*Communicator/Source/Sender*) adalah pihak yang bertindak sebagai pengirim pesan kepada komunikan dalam sebuah proses komunikasi. Dengan kata lain, komunikator merupakan seseorang atau sekelompok orang yang berinisiatif untuk menjadi sumber dalam sebuah hubungan.
2. *Encoding* merupakan suatu kegiatan memproduksi pesan, misalnya menulis atau bicara.
3. Pesan (*Message*) adalah isi atau maksud yg akan disampaikan oleh suatu pihak kepada pihak lain.
4. Saluran komunikasi/*Media/Channel* adalah media di mana pesan disampaikan kepada komunikan.
5. *Decoding* merupakan kegiatan menerima dan memahami pesan seperti mendengarkan dan membaca.
6. Komunikan /Komunikate/Penerima pesanpesan/*Communicatee/Receiver* atau disebut juga audiens atau pihak yg menerima pesan dalam sebuah proses komunikasi. Dalam hal ini komunikan dapat berupa seorang individu, kelompok, atau bahkan publik yang tidak saling mengenal.

III. Aspek atau Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi

1. Menurut Scoot M Cutlip

a. Kredibilitas (*credibility*).

Kredibilitas (*Credibility*) berkaitan dengan hubungan saling percaya antara komunikator dan komunikan. Komunikator perlu memiliki kredibilitas dimata komunikan, misalnya dalam hal tingkat keahliannya dalam bidang yang bersangkutan dengan pesan/informasi yang di sampaikan.

b. Konteks

Konteks (*context*) berkaitan dengan situasi dan kondisi dimana komunikasi berlangsung. Konteks disini terdiri dari aspek yang bersifat fisik (iklim, cuaca); aspek psikologis; aspek sosial; dan aspek waktu. Agar komunikasi dapat berjalan dengan baik, komunikator harus memperhatikan situasi dan kondisi dimana komunikan berada.

c. Konten

Konten (*content*) berkaitan dengan isi pesan yang disampaikan komunikator kepada komunikan. Isi pesan/informasi disesuaikan dengan kebutuhan komunikan, misalnya pesan/informasi mengenai kesehatan janin diberikan kepada ibu-ibu, bukan kepada anak remaja. Komunikasi yang efektif akan dapat dicapai jika konten yang disampaikan komunikator mengandung informasi/pesan yang berarti/penting untuk diketahui oleh komunikan.

d. Kejelasan

Kejelasan (*clarity*) dari pesan/informasi yang disampaikan komunikator sangat penting. Untuk menghindari kesalahpahaman komunikan dalam menangkap isi pesan/informasi yang disampaikan komunikator. Kejelasan disini mencakup kejelasan isi pesan, kejelasan tujuan yang akan dicapai, kejelasan kata-kata (verbal) yang digunakan, dan kejelasan bahasa tubuh (non verbal) yang digunakan.

e. Kesenambungan dan Konsistensi

Kesenambungan dan Konsistensi (*continuity and consistency*) pesan/informasi yang disampaikan diperlukan agar komunikasi berhasil dilakukan. Pesan perlu disampaikan secara terus menerus dan konsisten. Pesan yang disampaikan sebelumnya dengan pesan selanjutnya tidak saling bertentangan. Contohnya informasi mengenai program KB “dua anak cukup” dari pemerintah, perlu

disiarkan terus menerus melalui berbagai media, agar pesan tsb tertanam dan dapat mempengaruhi perilaku masyarakat.

f. Kemampuan Komunikatif

Kemampuan komunikatif (*capability of audience*) berkaitan dengan tingkat pengetahuan, dan kemampuan penerima pesan dalam memahami pesan yang disampaikan. Komunikator harus memperhatikan audiensnya, menggunakan bahasa (baik verbal maupun non verbal) yang sesuai dan dipahami oleh audiens.

g. Saluran Distribusi

Saluran distribusi (*channels of distribution*) berkaitan dengan sarana/media penyampaian pesan. Sebaiknya komunikator menggunakan media yang sesuai dan tepat sasaran. Misalnya dengan menggunakan media yang telah umum digunakan komunikatif. Dengan begitu, komunikasi tidak bingung dan komunikasi dapat berjalan dengan baik.

2. Faktor yang mempengaruhi komunikasi

- a. Faktor teknis. Faktor yang bersifat teknis yaitu kurangnya penguasaan teknis
- b. Faktor perilaku
- c. Faktor situasional
- d. Keterbatasan waktu
- e. Jarak Psikologis/status sosial
- f. Adanya evaluasi terlalu dini
- g. Lingkungan yang tidak mendukung

TOPIK III

(Sejarah Komunikasi)

- **Sejarah Komunikasi**

1. Kecakapan manusia berkomunikasi secara lisan dan menggunakan lambang-lambang menurut perkiraan berlangsung sekitar 50 juta tahun
2. Kemudian memasuki generasi kedua dimana manusia mulai memiliki kecakapan berkomunikasi melalui tulisan. Bukti kecakapan ini ditandai dengan ditemukannya:
 - a. tanah liat yang bertulis di Sumeria dan Mesopotamia (4000 SM)
 - b. huruf kuno di Mesir (3000 tahun SM)
 - c. alfabet Phunesia (1800 tahun SM)
 - d. huruf Yunani Kuno (1000 tahun SM)
 - e. huruf Latin (600 tahun M)
3. Dengan ditemukannya kertas oleh bangsa Cina bernama Ts'ai Lun pada 105 M, kegiatan komunikasi tulisan menggunakan kertas.
4. Ditemukannya teknik cetak mencetak pada tahun 1450 Gutenberg dan John Coster di Jerman kira-kira berlangsung 5000 tahun. Penemuan teknik cetak mencetak dianggap sebagai awal revolusi komunikasi
5. Kecakapan manusia berkomunikasi dengan alat cetak mencetak berlangsung kira-kira 500 tahun, kemudian manusia terampil berkomunikasi getaran-getaran elektronik, dengan penemuan:
 - a. telegraf oleh Samuel Morse (1844),
 - b. telepon oleh Alexander Graham Bell (1876),
 - c. radio telegraf oleh Guglielmo Marconi (1895),
 - d. kamera film oleh Auguste dan Lois Lumiere (1895)
 - e. TV hitam putih dalam tahun 1927.



6. Lima puluh tahun sesudah Amerika berhasil mendemonstrasikan pesawat TV, kecakapan manusia berkomunikasi memasuki generasi keempat memasuki teknologi yang lebih canggih. Yaitu:
- a. komputer pertama ditemukan di Amerika Serikat dalam tahun 1942
 - b. TV berwarna dalam tahun 1951
 - c. Video recorder (1968),
 - d. computer game (1976)
 - e. facsimile dan cetak jarak jauh (1980),
 - f. teleconference, telephoto, video telephone, video-magazine, computer modem (1985)
 - g. telepon selular dan jaringan internet (1990).

● **4 Tonggak dalam Sejarah Komunikasi**

- 1. Ditemukannya **bahasa** sebagai alat interaksi terancang manusia
- 2. Berkembangnya **seni tulisan** dan **kemampuan bicara** manusia menggunakan bahasa
- 3. Berkembangnya kemampuan reproduksi kata-kata tertulis dengan menggunakan **alat pencetak** sehingga memungkinkan terwujudnya komunikasi massa yang sebenarnya.

4. Lahirnya **komunikasi elektronik**, mulai dari telegraf, telepon, radio hingga satelit.

RINGKASAN

- Komunikasi adalah suatu proses dimana seseorang atau beberapa orang, kelompok, organisasi, dan masyarakat menciptakan dan menggunakan informasi agar terhubung dengan lingkungan dan orang lain
 - Fungsi komunikasi :
 - Menginformasikan (*to inform*)
 - Mendidik (*to educate*)
 - Menghibur (*to entertain*)
 - Mempengaruhi (*to influence*)
- I. Tujuan komunikasi
 - Mempelajari atau mengajarkan sesuatu
 - Mempengaruhi perilaku/sikap orang lain
 - Mengungkapkan perasaan
 - Mempengaruhi opini/pendapat/pandangan orang lain
 - Menyelesaikan sebuah masalah
 - Menurunkan ketegangan&menyelesaian konflik
 - Mengubah masyarakat (*to change the society*)
 - II. Komponen komunikasi
 - Komunikator
 - Encoding
 - Pesan
 - Saluran komunikasi atau media
 - Decoding
 - Komunikan
 - Umpan balik
 - Konteks
 - III. Aspek/faktor yang mempengaruhi komunikasi
 - Kredibilitas (*credibility*).
 - Konteks
 - Konten

- Kejelasan
- Kesenambungan dan Konsistensi
- Kemampuan Komunikasikan
- Saluran Distribusi

IV. Sejarah komunikasi

- Kecakapan manusia berkomunikasi secara lisan dan menggunakan lambang-lambang menurut perkiraan berlangsung sekitar 50 juta tahun
- Generasi kedua dimana manusia mulai memiliki kecakapan berkomunikasi melalui tulisan
- Ditemukannya kertas oleh bangsa Cina bernama Ts'ai Lun pada 105 M, kegiatan komunikasi tulisan menggunakan kertas.
- Ditemukannya teknik cetak mencetak pada tahun 1450 Gutenberg dan John Coster di Jerman
- Kecakapan manusia berkomunikasi dengan alat cetak mencetak berlangsung kira-kira 500 tahun, kemudian manusia terampil berkomunikasi getaran-getaran elektronik
- kecakapan manusia berkomunikasi memasuki generasi keempat memasuki teknologi yang lebih canggih

V. 4 tonggak dalam sejarah komunikasi

1. Ditemukannya **bahasa** sebagai alat interaksi terancang manusia
2. Berkembangnya **seni tulisan** dan **kemampuan bicara** manusia menggunakan bahasa
3. Berkembangnya kemampuan reproduksi kata-kata tertulis dengan menggunakan **alat pencetak** sehingga memungkinkan terwujudnya komunikasi massa yang sebenarnya.
4. Lahirnya **komunikasi elektronik**, mulai dari telegraf, telepon, radio hingga satelit.

TEST 1

1. Jelaskan pengertian komunikasi menurut kamu!
2. Sebutkan fungsi komunikasi!
3. Tujuan komunikasi adalah?
4. Sebutkan komponen-komponen komunikasi
5. Sebutkan aspek yang mempengaruhi komunikasi!

BAB II

TOPIK I

(Komunikasi dan Pentingnya Komunikasi)

I. Komunikasi

1. Komunikasi adalah suatu proses ketika seseorang atau beberapa orang, kelompok, organisasi, dan masyarakat menciptakan, dan menggunakan informasi agar terhubung dengan lingkungan dan orang lain.
2. Komunikasi dapat berbentuk verbal dan nonverbal. Verbal merupakan komunikasi yg dilakukan dengan bahasa lisan berupa kata-kata, sedangkan komunikasi nonverbal merupakan komunikasi menggunakan gerak gerik tubuh atau menunjukkan sikap tertentu , misalnya tersenyum, menggelengkan kepala dan mengangkat bahu.
3. Komunikasi menurut para ahli diantaranya seperti Anwar Arifin. Menurutnya arti komunikasi adalah jenis proses sosial yg erat kaitannya dengan aktivitas manusia serta sarat akan pesan maupun perilaku.
4. Skinner turut beropini ttg bagaimana komunikasi sebagai suatu perilaku lisan maupun simbolik dimana pelaku berusaha memperoleh efek yang diinginkan.
5. Forsdale berkomentar bahwa pengertian komunikasi adalah jenis proses pembentukan , pemeliharaan serta pengubahan sesuatu dengan tujuan agar sinyal yg telah dikirimkan berkesesuaian dengan aturan.
6. Pengertian komunikasi terakhir datang dari Gode yg mengungkapkan bahwa komunikasi merupakan suatu kegiatan untuk membuat sesuatu kemudian ditujukan kepada orang lain.

II. Ada tiga pemahaman dalam mendefinisikan komunikasi

1. Komunikasi sebagai tindakan satu arah
 - a. “Komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih, dengan maksud utk mengubah tingkah laku mereka” (Mulyana, 2002:62)
 - b. Menurut Gerald R. Miller (1966) “Komunikasi pada dasarnya penyampaian pesan yg disengaja dari sumber terhadap penerima dengan tujuan mempengaruhi tingkah laku penerima “ (Sendjaja, 1994 : 21)
 - c. komunikasi *linier* selalu dikaitkan dg komunikasi model **Lasswell** yaitu dg menjawab pertanyaan2 *who say what in which channel to whom with*

what effect (siapa berkata apa melalui saluran apa kepada siapa dengan efek apa (Effendy, 2005 : 10)

- d. Komunikasi *linier* dilakukan dg sengaja menyampaikan pesan utk memenuhi kebutuhannya seperti membujuk /menjelaskan sesuatu.
 - e. Terlihat bahwa model linear berasumsi bahwa seseorang hanyalah pengirim atau penerima. Tentu saja hal ini merupakan pandangan yang sangat sempit terhadap partisipan-partisipan dalam proses komunikasi.
2. Komunikasi sebagai interaksi
- a. Model interaksional dikembangkan oleh Wilbur Schramm pada tahun 1954 yang menekankan pada proses komunikasi dua arah di antara para komunikator. Dengan kata lain, komunikasi berlangsung dua arah: dari pengirim dan kepada penerima dan dari penerima kepada pengirim.
 - b. “Komunikasi dengan proses sebab-akibat atau aksi-reaksi yang arahnya bergantian”. (Mulyana, 2002 : 65)
 - c. Komunikasi melibatkan komunikator yg menyampaikan pesan, baik verbal maupun nonverbal kpd komunikan yg langsung memberikan respon verbal maupun non verbal secara aktif, dinamis dan timbal balik.
3. Komunikasi sebagai transaksi (Mulyana, 2002 : 60)
- a. Pearson & Nelson : “Komunikasi adalah proses memahami dan berbagi makna”.
 - b. Tubbs & Moss : “Komunikasi adalah proses pembentukan makna di antara dua orang atau lebih (Mulyana, 2002 : 69)
 - c. Model komunikasi transaksional menjelaskan bahwa proses komunikasi tersebut kooperatif, baik pengirim maupun penerima sama-sama bertanggung jawab terhadap dampak dan efektivitas komunikasi yang terjadi. (Barlund, 1970)

III. Manfaat Komunikasi

I. Manfaat Komunikasi dalam Hubungan Interpersonal (*Relationship*)

- a. Mengenal orang lain (karena dg melalui komunikasi, orang lain mengungkapkan dirinya)
- b. Menjalin perkenalan, pertemanan dan persahabatan dengan orang lain
- c. Membahas masalah, bertukar pikiran, dan membuat rencana kegiatan
- d. Saling membantu mengubah sikap dan perilaku hidup bersama orang lain

II. Manfaat Komunikasi dalam Hubungan Tempat Kerja (*rofessional life*)

- a. Menjalin hubungan baik dengan rekan kerja di tempat kerja
- b. Membangun kerjasama dan sinergi dengan rekan kerja
- c. Memberitahu tentang kerja dan mengarahkan kerja tsb, sesuai dg tujuan
- d. Mengatasi perbedaan pendapat, ketegangan dan konflik

III. Manfaat Komunikasi dalam Hubungan di Masyarakat (*culture life*)

- a. Mempersatukan masyarakat
- b. Mengatasi masalah bersama dlm masyarakat
- c. Membuat usaha untuk kemajuan masyarakat
- d. Mengusahakan kesejahteraan masyarakat

TOPIK II

(Komponen Komunikasi dan Contoh-Contoh Komponen dalam Proses Komunikasi dalam Kegiatan Asuhan Keperawatan dan Pada Pasien)

- **Komponen Komunikasi**

1. Komponen komunikasi adalah hal-hal yang harus ada agar komunikasi bisa berlangsung dengan baik.
2. Menurut Laswell komponen-komponen komunikasi yaitu:
3. Pengirim atau komunikator (*sender*) adalah pihak yg mengirimkan pesan kepada pihak lain.
4. Pesan (*message*) adalah isi atau maksud yg akan disampaikan oleh satu pihak kepada pihak lain.
5. Saluran (*channel*) adalah media di mana pesan disampaikan kepada komunikan dalam komunikasi antar pribadi (tatap muka) saluran dapat berupa udara yg mengalirkan getaran nada/suara.
6. Penerima atau komunikan (*receiver*) adalah pihak yg menerima pesan dari pihak lain.
7. Umpan balik (*feedback*) adalah tanggapan dari penerimaan pesan atas isi pesan yg disampaikannya
8. Aturan yg disepakati para pelaku komunikasi tentang bagaimana komunikasi itu akan dijalankan (“Protokol”)

- **Komunikasi dalam Keperawatan**

1. **Komunikator (pembawa berita)**
 - a. Komunikator adalah pihak yang mengirim pesan kepada khalayak.
 - b. Dalam khazanah ilmu komunikasi, komunikator (*communicator*) bisa juga bertukar peran sebagai komunikan atau penerima pesan sehingga komunikator yang baik juga harus berusaha menjadi komunikan yang baik.
 - c. Seorang sumber bisa menjadi komunikator/pembicara. Sebaliknya komunikator/pembicara tidak selalu sebagai sumber.
 - d. Bisa jadi ia menjadi pelaksana (*eksekutor*) dari seorang sumber untuk menyampaikan pesan kepada khalayak.

- e. Komunikator, disebut juga sender / pembawa pesan, bisa individu, keluarga maupun kelompok yang mengambil inisiatif dalam menyelenggarakan komunikasi dengan individu atau kelompok lain yang menjadi sasarannya.
- f. Komunikator bisa juga berarti tempat berasalnya sumber pengertian yang dikomunikasikan.
- g. Dalam mengirimkan pesan dimulai dengan pikiran dan perasaan komunikator yaitu dunia intra psikis dan pengetahuan bahwa pikiran dan perasaan ini harus diubah menjadi sandi ke dalam bentuk perilaku (pesan) jika mereka ingin dikeluarkan dari dunia internal dan dikomunikasikan kepada orang lain (komunikasikan).
- h. Komunikator dibagi dalam dua tipe utama:
 - 1) Komunikator dengan Citra Diri Sendiri (*The Communicator's Self Image*)
 Komunikator tipe ini lebih mengutamakan kepentingan dirinya sendiri. Proses pengiriman pesan didasarkan atas keinginan sang komunikator. Mereka mengukur kesuksesan komunikasi dari segi kesuksesan mencapai target sasaran secara kuantitatif.
 Contoh: Dalam sebuah seminar sekelompok panitia merasa berhasil dan bangga ketika seminar itu dihadiri oleh banyak *audience*, tapi mereka tidak memperdulikan apakah *audience* memahami apa yang disampaikan komunikator atau apakah ada *feedback* atau respon dari *audience*.
 - 2) Komunikator Dengan Citra Khalayak (*The communicators image of the audience*)
 Komunikator dengan citra atau kepentingan khalayak adalah komunikator yang mencoba memahami kebutuhan audiens. Mereka sedapat mungkin memperoleh empati dengan hal-hal yang diinginkan oleh khalayak
- i. **Syarat –syarat komunikator yang baik**
- j. Kepandaian
 Komunikator yang menguasai teknik bicara & menulis surat memilih simbol/lambang yang tepat. Cukup membangkitkan minat

pendengar, pembaca & dapat memberikan keterangan-keterangan secara sistematis serta mudah ditangkap

k. Sikap komunikator

Sikap sombong, angkuh menyebabkan pendengar muak dan menolak uraian dari komunikator. Sikap ragu-ragu menyebabkan pendengar kurang percaya terhadap uraian komunikatif. Tetapi sikap tegas akan menyebabkan pendengar percaya dan sikap ini harus bersumber pada hubungan kemanusiaan (human relation). Makin baik hubungan kemanusiaannya makin lancarlah komunikasi.

l. Pengetahuan Komunikator

Komunikator yang kaya akan pengetahuan dan menguasai secara mendalam apa yang akan disampaikan akan lebih mudah menyampaikan uraian-uraian yang mudah menemukan contoh-contoh, sehingga komunikasinya makin lancar.

m. Keadaan lahiriah komunikator

Terutama dalam komunikasi lisan, suara yang mantap, ucapan yang jelas, lagak lagu yang baik, serta gerakan tangan yang sehat dapat mendukung pembicaraan.

n. Memiliki kedekatan dengan khalayak.

Jarak seseorang dengan sumber memengaruhi perhatiannya pada sepsan tertentu. Semakin dekat jarak semakin besar pula peluang untuk terpapar pesan itu. Hal ini terjadi dalam arti jarak secara fisik maupun secara sosial.

o. Penguasaan Masalah

a) Sebelum melakukan komunikasi seorang komunikator hendaknya paham dan yakin betul bahwa apa yang akan disampaikan merupakan permasalahan yang penting. Penguasaan masalah ini sangat penting terutama bila dalam proses komunikasi tersebut terjadi *feedback*. Penguasaan masalah bagi komunikator dapat meningkatkan kepercayaan komunikan terhadap komunikator.

Misalnya, seorang perawat sebelum menjelaskan tentang masalah kebutuhan cairan klien, perawat harus terlebih dahulu menguasai materi tentang jenis-jenis kebutuhan cairan tubuh, tanda-tanda klien

kekurangan cairan, akibat kekurangan cairan dan penatalaksanaan pada klien yang kekurangan cairan.

p. **Penguasaan Bahasa**

Proses komunikasi akan berjalan lambat apabila bahasa yang digunakan kurang sesuai dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh penerima pesan. Penguasaan bahasa yang kurang baik dapat menyebabkan salah tafsir atau mispersepsi.

2. **Message (pesan atau berita)**

Message atau pesan adalah berita yang disampaikan oleh komunikator melalui sandi, lambang, pembicaraan, gerakan dan sebagainya. Message bisa berupa gerakan, sinar, suara, lambaian tangan, kibaran bendera, tanda-tanda lain, dengan interpretasi yang tepat akan memberikan arti dan makna tertentu.

Di Rumah Sakit message ini dapat berupa nasehat perawat, hasil konsultasi pada status pasien, laporan dll. Message mengandung arti ganda: pesan dikirim untuk menciptakan arti tetapi bisa digunakan secara defensif.

- a. Pesan adalah keseluruhan dari apa yang disampaikan oleh komunikator. Pesan adalah isi stimulus yang dikeluarkan oleh komunikator (sumber) kepada komunikasi penerima.
- b. Pesan dapat disampaikan dengan cara langsung atau lisan, tatap muka, dan dapat pula melalui media atau saluran. Sedangkan materi atau isi pesan dapat bersifat informatif, dan koersif.

Pesan yang disampaikan harus tepat dan mengena sasaran, dengan memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

- a. Pesan harus direncanakan dengan baik sesuai kebutuhan.
- b. Penyampaian pesan dengan menggunakan bahasa yg baik dan mudah dimengerti oleh kedua belah pihak.
- c. Pesan harus menarik minat dan kebutuhan pribadi penerima serta menimbulkan kepuasan.
- d. Sesuai konteks (situasi komunikasi).
- e. Singkat dan jelas
- f. Menggunakan saluran yang mudah dipahami oleh komunikator dan komunikan
- g. Memungkinkan pengulangan dan penegasan pesan

3. **Channel (media atau sarana)**

Channel adalah saluran atau sarana untuk penyampaian pesan atau bisa juga disebut media. Meliputi :

- a. Pendengaran (lambang berupa suara),
- b. Penglihatan (lambang berupa sinar, pantulan sinar atau gambar),
- c. Penciuman (lambang berupa bau-bauan),
- d. Rabaan (lambang berupa rangsangan sensasi / taktil), Perasa (rasa)

4. Media komunikasi dapat dikategorikan dalam tiga bagian, yaitu:

a. **Media umum**

Media umum adalah media yang dapat digunakan oleh semua pihak yang terlibat dalam komunikasi, media ini dapat berbentuk elektronik maupun nonelektronik. Media ini biasanya dapat dipergunakan oleh masyarakat umum, contohnya adalah telepon, HP, OHP, surat dinas, peta, dsb.

b. **Media massa**

Media massa adalah media yang digunakan untuk komunikasi massal (karena sifatnya massal), misalnya, pers, radio, film, dan televisi.

c. **Media khusus**

Media khusus adalah media yang hanya dapat dipergunakan oleh dan untuk orang-orang tertentu saja yang mempunyai keahlian dan kewenangan tertentu, misalnya, sandi atau kode-kode dalam komunikasi intelijen, kode, atau symbol-simbol khusus dalam dunia kedokteran dan sebagainya.

5. **Komunikan (penerima berita)**

Komunikan adalah objek sasaran dari kegiatan komunikasi atau orang yang menerima berita atau lambang. Bisa berupa pasien, individu, keluarga atau masyarakat. Komunikan adalah penerima pesan. Penerima pesan dapat digolongkan dalam tiga jenis, yaitu: personal, kelompok dan massa.

Syarat komunikan yang baik :

- a. Memiliki pengetahuan dan keterampilan untuk menangkap dan menerjemahkan pesan

- b. Memiliki cukup atensi untuk menerima pesan yang disampaikan oleh komunikator
- c. Memiliki keterampilan untuk merespons pesan yang disampaikan
- d. Pengetahuan yang cukup tentang materi yang dikomunikasikan
- e. Sikap yang jujur dan siap untuk menerima dan memberi pesan.

6. Feedback (umpan balik atau tanggapan)

- a. *Feedback* yaitu arus umpan balik dalam proses berlangsungnya komunikasi. Dapat dijadikan patokan sejauh mana pencapaian dari pesan yang telah disampaikan.
- b. *Feedback* merupakan respon komunikan terhadap pesan yang diterima baik secara verbal maupun non verbal.
- c. Adanya *feedback* membantu komunikator dalam menilai apakah pesan yg disampaikan kepada komunikan dimengerti atau tidak.
- d. Dengan demikian perawat sebagai komunikator perlu memberi kesempatan untuk terjadinya *feedback* dari klien.

Agar terjadi umpan balik yang baik, maka harus memenuhi syarat-syarat di bawah ini:

- a. Jujur
- b. Bersifat khusus dan jelas (deskriptif)
- c. Merupakan bagian dari solusi
- d. Jangan bersifat penilaian merupakan hasil oriented bukan personal oriented
- e. Perhatikan timing yang tepat

Selama proses komunikasi berlangsung, feedback dapat terjadi dengan berbagai macam karakteristik klien sesuai dengan konteks komunikasi.

Bentuk-bentuk *feedback* yang lazim terjadi antara lain:

- a. Eksternal *feedback* adalah umpan balik yang diterima langsung oleh komunikator dari komunikan. Umpan balik bentuk ini bisa terjadi dalam komunikasi langsung.

Misalnya : saat diskusi, dengar pendapat, komunikasi antara perawat, dokter, bidan, dan klien saat melakukan pengkajian atau *anamnesa* dlsb.

- b. *Internal Feedback* Internal *feedback* adalah umpan balik yang diterima komunikator bukan dari komunikan, akan tetapi datang dari pesan atau dari komunikator itu sendiri.

Contoh umpan balik ini adalah: bila komunikasi dilakukan searah dan atau komunikasi tertulis. *Feedback* ini tergantung pada sejauh mana komunikator dan komunikan mempersiapkan pesan yang diterima.

- c. *Direct Feedback* atau *Immediate Feedback* Umpan balik bentuk ini terjadi secara langsung dari komunikan dengan cara menggerakkan salah satu anggota badannya sebagai bentuk respon dari pesan yang diterima dari komunikator, misalnya menggeleng-gelengkan kepala sebagai tanda kagum terhadap sesuatu yang dilihatnya.
- d. *Indirect Feedback* Atau *Delayed Feedback* Umpan balik terjadi secara tidak langsung, butuh waktu misalnya dalam bentuk surat lamaran kerja, surat konsultasi, misalnya hasil pemeriksaan laboratorium, konsultasi status mental dan sebagainya.
- e. *Inferential Feedback* Adalah umpan balik yang diterima dalam komunikasi massa yang disimpulkan sendiri oleh komunikator. Bentuk umpan balik ini terjadi tidak secara langsung namun cukup relevan dengan pesan yang disampaikan komunikator. Kualitas komunikasi melalui umpan balik seperti ini sangat dipengaruhi oleh persepsi masing-masing komunikan. Misalnya ketika petugas kesehatan memberikan HE (*Help Education*) tentang *DHF* di daerah yang terkena wabah, klien atau massa tampak antusias memperhatikan penjelasan perawat, hal ini dipersepsikan oleh komunikator bahwa komunikan membutuhkan informasi atau pesan yang disampaikan.
- f. *Zero Feedback* Umpan balik yang diberikan komunikan tidak dipahami oleh komunikator. Bentuk umpan balik ini mungkin terjadi karena sudut pandang komunikan terhadap materi komunikasi yang disampaikan berbeda dengan komunikator atau tingkat pengetahuan yang dimiliki berbeda.

Misalnya, perawat sedang memberikan penjelasan tentang penyebab nyeri pada klien campak, namun klien beranggapan bahwa nyerinya tersebut karena “guna-guna atau santet”.

- g. *Neutral Feedback* Adalah umpan balik yang diterima komunikator dari komunikan tidak sesuai dengan informasi atau pesan awal yang disampaikan komunikator. Hal ini mungkin bisa terjadi karena persepsi yang berbeda oleh pokok permasalahan yang dibicarakan.
- h. *Positive Feedback* Respon atau umpan balik yang positif yang diberikan oleh komunikan terhadap informasi/pesan yang disampaikan oleh komunikator. Umpan balik ini dapat diartikan sebagai persetujuan, dukungan atau hanya sekedar simpati.klien yang kooperatif terhadap rencana keperawatan merupakan contoh dari *feedback* ini.
- i. *Negative Feedback* Adalah kontra-reaksi yang ditunjukan komunikan terhadap informasi/pesan yang disampaikan oleh komunikator. Umpan balik ini dapat diartikan sebagai pertentangan atau ketidaksetujuan komunikan terhadap apa yang disampaikan komunikator

RINGKASAN

- Komunikasi adalah suatu proses ketika seseorang atau beberapa orang, kelompok, organisasi, dan masyarakat menciptakan, dan menggunakan informasi agar terhubung dengan lingkungan dan orang lain. Komunikasi dapat berbentuk verbal dan nonverbal. Verbal merupakan komunikasi yg dilakukan dengan bahasa lisan berupa kata-kata, sedangkan komunikasi nonverbal merupakan komunikasi menggunakan gerak gerik tubuh atau menunjukkan sikap tertentu
 - Pentingnya komunikasi
 7. Manfaat komunikasi dalam hubungan interpersonal
 8. Manfaat komunikasi dalam hubungan di tempat kerja
 9. Manfaat komunikasi dalam hubungan di masyarakat
- I. Komponen komunikasi

- Pengirim atau komunikator (*sender*) adalah pihak yg mengirimkan pesan kepada pihak lain.
- Pesan (*message*) adalah isi atau maksud yg akan disampaikan oleh satu pihak kepada pihak lain.
- Saluran (*channel*) adalah media di mana pesan disampaikan kepada komunikan dalam komunikasi antar pribadi (tatap muka) saluran dapat berupa udara yg mengalirkan getaran nada/suara.
- Penerima atau komunikan (*receiver*) adalah pihak yg menerima pesan dari pihak lain.
- Umpan balik (*feedback*) adalah tanggapan dari penerimaan pesan atas isi pesan yg disampaikannya
- Aturan yg disepakati para pelaku komunikasi tentang bagaimana komunikasi itu akan dijalankan (“Protokol”)

TEST

1. Apa saja bentuk dalam komunikasi?
2. Sebutkan dan jelaskan pemahaman dalam komunikasi!
3. Sebutkan manfaat komunikasi dalam hubungan di masyarakat!
4. Jelaskan perbedaan tipe dalam komunikator!
5. Sebutkan bentuk-bentuk feedback dalam komunikasi!

BAB III
(Bentuk-Bentuk Komunikasi)

TOPIK 1

(Komunikasi Intrapersonal)

I. Pengantar

1. Dalam kehidupan sehari-hari manusia sebagai makhluk sosial melakukan komunikasi dengan manusia lainnya. Komunikasi dengan orang lain dilakukan untuk bertukar informasi. Apakah itu komunikasi intrapersonal?
2. Komunikasi interpersonal adalah komunikasi dengan diri sendiri. Menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, kata “intra” memiliki arti di dalam atau bagian dalam. Adapun kata “personal” memiliki arti bersifat pribadi atau perseorangan.
3. Artinya secara harfiah komunikasi intrapersonal adalah komunikasi yang terjadi dalam diri sendiri. Untuk lebih memahaminya, berikut pengertian para ahli tentang komunikasi intrapersonal:
4. **J Ruesch dan G. Btenson** dalam buku *Communication: The Social Matrix of Psychiatry* (1951) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal mencakup berbicara pada diri sendiri, membaca dalam hati, mengulangi apa yg di dengar, berbicara dan mendengar apa yg dipikirkan.
5. **Charles V. Roberts** dalam jurnal *The definition and Delimitation of Intrapersonal Communication: A Physiological Perspective* (1983) menyebutkan bahwa komunikasi intrapersonal merupakan proses pengolahan, penyimpanan, pengkodean pesan fisiologis dan psikologis yang terjadi di dalam individu. Proses tsb terjadi secara sadar maupun di bawah sadar setiap kali individu berkomunikasi dgn diri sendiri ataupun orang lain untuk mendefinisikan, memelihara, atau mengembangkan diri secara sosial, psikologi, dan juga fisik.
6. **Joseph A. Devito** dalam buku *Komunikasi Antar Manusia* (1997) menyebutkan bahwa komunikasi intrapersonal yaitu komunikasi dengan diri

sendiri dan bertujuan untuk berpikir melakukan penalaran, menganalisis, dan merenung.

7. **Ronald B. Adler** dan **George Roman** dalam buku *Understanding Human Communication* (2006) menyebutkan bahwa komunikasi uninterpersonal yakni komunikasi dengan dirinya sendiri.
8. **Richard West** dan **Lynn H. Turner** dalam buku Pengantar Teori Komunikasi (2008) menyebutkan bahwa Komunikasi intrapersonal mencakup membayangkan, melamun, mempersepsikan, memecahkan masalah dalam pikiran.
9. **Hafied Cangara** dalam buku Pengantar Ilmu Komunikasi (2012) menyebutkan bahwa komunikasi intrapersonal adalah proses komunikasi yang terjadi di dalam diri individu, atau dengan kata lain sebagai proses berkomunikasi dengan diri sendiri.

II. Pengertian komunikasi intrapersonal

Dari pengertian para ahli didapat kesimpulan bahwa, komunikasi intrapersonal adalah komunikasi yang terjadi dalam diri sendiri. Misalnya ketika kita sedang melamun, berkhayal, berpikir merenung, mengambil keputusan, ataupun merancang suatu kegiatan dalam pikiran kita.

Komunikasi intrapersonal juga terjadi karena informasi dan sensasi yg di dapatkan dari luar. Misalnya ketika kita menganalisis suatu informasi yg didapatkan dari luar, ketika kita mempertimbangkan baik buruknya suatu hal, merencanakan akan berkata atau berperilaku apa kepada orang lain, ataupun menganalisis suatu peristiwa. Komunikasi intrapersonal menghasilkan suatu pemikiran juga pandangan yang akan mempengaruhi komunikasi kita kepada orang lain.

III. Tujuan komunikasi intrapersonal

1. Mengenal diri sendiri dan orang lain

Menurut buku Komunikasi Organisasi Filosofi, Konsep, Dan Aplikasi (2018) karya H.A. Rusdiana, komunikasi intrapersonal memberi kesempatan untuk berbincang dengan diri sendiri serta mengetahui nilai, sikap, dan perilaku orang lain, sehingga bisa menanggapi serta memprediksi tindakan orang lain.

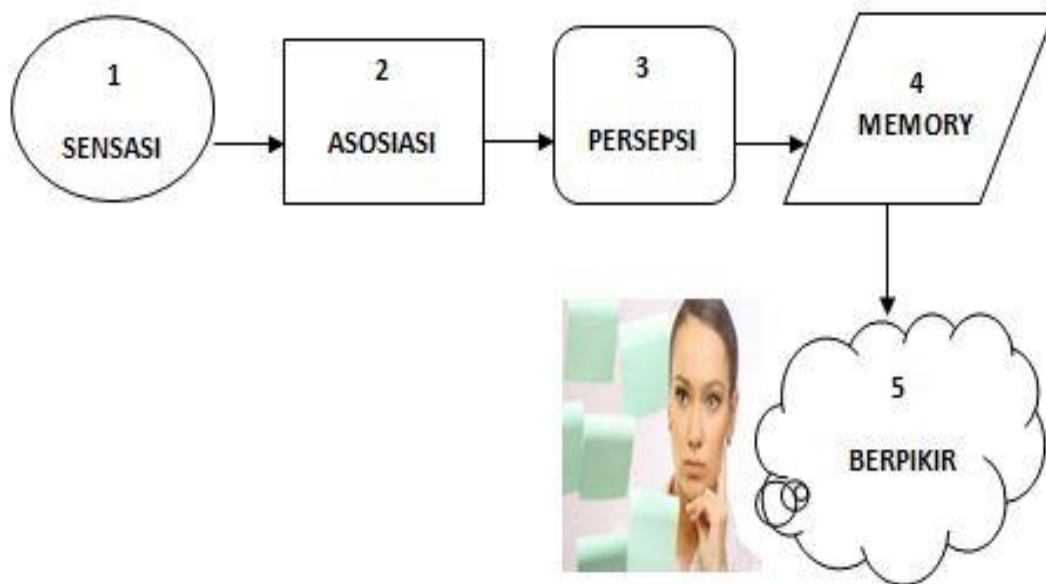
2. Mengasah pikiran

Komunikasi intrapersonal bertujuan untuk mengasah pikiran. Karena jenis komunikasi ini dilakukan dgn diri sendiri, sehingga kemampuan berpikir dan respons terhadap kondisi lingkungan sekitar menjadi lebih cepat

3. Menganalisis serta melakukan penalaran

Tujuan komunikasi intrapersonal adalah menganalisis lingkungan sekitar, mulai dari objek yang diamati hingga orang lain. Selain itu, komunikasi intrapersonal juga bertujuan untuk melakukan penalaran atau berpikir logis dalam menyikapi kondisi atau hal tertentu.

IV. Proses komunikasi intrapersonal



1. Komunikasi intrapersonal merupakan proses komunikasi paling dasar, bersifat pribadi, dan sering kali berulang. Misalnya dalam proses pengambilan keputusan.
2. Mengutip dari buku *Communipreneur: Model-model komunikasi Kreatif di Era Industri 4.0* (2020) karya Akhmad Muwafik Saleh, dkk, proses komunikasi intrapersonal dimulai saat seseorang berbicara dengan dirinya sendiri.
3. Pada saat itulah proses dialog dalam diri terjadi . Dialog ini meliputi proses pengiriman dan penerimaan pesan dalam diri setiap individu.
4. Menurut Bonaraja Purba, dkk dalam buku *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar* (2020), proses komunikasi intrapersonal mencakup 3 hal sebagai berikut:

- a. **Sensasi** berasal dari kata **sense** yg artinya kemampuan manusia untuk menyerap berbagai hal yg bisa diterima pancaindra. Proses sensasi lahir dari stimulus yg diterima pacaindra. **Contoh** proses sensasi ialah merasa panas saat tangan tidak sengaja menyentuh api, dan tubuh menggigil saat hawa dingin.
 - b. **persepsi** berasal dari bahasa latin Percipere berarti menerima. Persepsi aalah bagaimana manusia melihat, memandang, serta mengartikan sesuatu. **Sebagai Contoh**, saat mati lampu atau terjadi pemadaman listrik di malam hari, manusia akan berpikir dan bergerak mencari lilin untuk penerangan.
 - c. **Memori** adalah sebuah sistem terstruktur yang memungkinkan manusia merekam segala informasi yang diterima serta menggunakannya dalam perilaku. Proses perekaman memori berlangsung dilakukan secara sadar maupun tidak.
4. Ketiga proses diatas itulah yang mendasari bagaimana proses komunikasi intrapersonal terjadi.
 5. Karena hampir sama seperti proses komunikasi pada umumnya, komunikasi intrapersonal terjadi lewat proses pengiriman dan penerimaan pesan dalam diri individu yang sama,

V. Fungsi komunikasi intrapersonal

Fungsi komunikasi intrapersonal dikutip dari buku *Supervisi Pendidikan* (2021) karya Sulistyorini, dkk . Adalah

1. **mengasosiasikan serta mengembangkan kreativitas dan imajinasi.** Komunikasi yang terjalin dalam diri individu membantu seseorang lebih kreatif serta mengembangkan daya imajinasi.
2. **Melakukan kontrol diri.** Komunikasi intrapersonal berfungsi untuk melakukan kontrol diri, khususnya dalam proses pengambilan keputusan.
3. **Membantu individu untuk peka** Proses komunikasi yg terjadi dalam diri manusia membantu individu untuk peka terhadap lingkungan sekitarnya. Dengan peka, individu menjadi lebih mudah dalam menangkap situasi di sekitarnya serta memikirkan bagaimana seharusnya dia bertindak dan berkomunikasi.

4. **Menumbuhkan kesadaran diri.** Dilansir dari jurnal Komunikasi Intrapersonal dalam Komunikasi Islam (2019) oleh Rahmania, fungsi komunikasi intrapersonal adalah menumbuhkan kesadaran diri. Maksudnya, individu menyadari tiap aspek kepribadiannya. Lewat introspeksi diri, seseorang akan menyadari kualitas dirinya Hal tersebut membantu proses pembentukan diri, termasuk ketika berkomunikasi dengan orang lain
5. **Percaya diri dan munculnya motivasi diri.** Dengan melakukan komunikasi intrapersonal, kepercayaan diri seseorang bisa tumbuh dan berkembang. Begitu pula motivasi diri yg mebantu manusia berusaha untuk mencapai tujuan dan sasaranya, termasuk ketika berkomunikasi.
6. **Fungsi komunikasi intrapersonal ini sangat membantu manusia untuk lebih percaya diri dalam meraih tujuan dan sasaranya lewat komunikasi.**

TOPIK II

(Komunikasi Interpersonal)

I. Definisi komunikasi interpersonal

Devito dalam Liliweri (1991, 12) mendefinisikan sebagai:

1. Pengiriman pesan-pesan dari seseorang dan diterima oleh orang lain atau sekelompok orang dengan efek dan umpan balik secara langsung.
2. Selanjutnya bahwa komunikasi interpersonal, individu selain menunjukkan perhatian juga menunjukkan seberapa jauh perhatian itu diberikan.
3. Semakin besar interaksi interpersonal yang ada menunjukkan semakin besar perhatian seseorang pada orang lain yg diajak komunikasi. Sebaliknya semakin sedikit komunikasi interpersonal yg terjadi semakin kecil orang memperhatikannya

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terkandung dalam tatap muka dan saling mempengaruhi, mendengarkan, menyampaikan pernyataan, keterbukaan, kepekaan yg merupakan cara paling efektif dalam mengubah sikap, pendapat dan perilaku seseorang dengan efek umpan balik secara langsung.

II. Ciri-ciri komunikasi interpersonal

1. Arus pesannya cenderung dua arah
2. Tingkat umpan baliknya tinggi
3. Efek yang mungkin terjadi adalah perubahan sikap
4. Komunikasinya berlangsung simultan dan spontan
5. Bisa terjadi secara verbal maupun nonverbal

III. Tujuan komunikasi interpersonal

1. Menurut Bonaraja Purba dkk dalam buku *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar* (2020), komunikasi interpersonal merupakan action oriented, yakni tindakan yg berorientasi pada tujuan tertentu.
2. Artinya komunikasi antarpribadi dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu, seperti membangun dan memelihara relasi yg harmonis, untuk memengaruhi sikap serta tingkah laku orang lain, mencari kesenangan, dan lain sebagainya.
3. Dikutip dari jurnal Proses Komunikasi Interpersonal antara Guru dengan Murid Penyandang Autis di Kursus Piano Sforzando Surabaya (2013) karya

Imanuel Budianto, menurut Joseph A Devito ada 5 (lima) tujuan yang ingin dicapai dalam komunikasi interpersonal, yakni:

- Untuk belajar (*to learn*)
- Untuk berhubungan (*to relate*)
- Untuk meyakinkan (*to influence*)
- Untuk bermain (*to play*)
- Untuk menolong (*to help*)

IV. **Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal**

Menurut Lunandi (1994, 85) ada 6 faktor yg mempengaruhi komunikasi interpersonal yaitu:

1. Citra Diri (*Self Image*)

Setiap manusia merupakan gambaran tertentu mengenai dirinya, status sosialnya, kelebihan dan kekurangannya. Dengan kata lain citra diri menentukan ekspresi dan persepsi orang. Manusia belajar menciptakan citra diri melalui hubungannya dengan orang lain, terutama manusia lain yang penting bagi dirinya.

2. Citra Pihak Lain (*The Image of The Others*)

Citra pihak lain juga menentukan cara dan kemampuan orang berkomunikasi. Di pihak lain, yaitu orang yg diajak berkomunikasi mempunyai gambaran khas bagi dirinya. Kadang dgn orang yg satu komunikatif lancar, tenang, jelas. Dengan orang lainnya gugup dan bingung. Jadi citra diri dan citra pihak lain mempengaruhi dalam berkomunikasi.

3. Lingkungan Fisik

Tingkah laku manusia berbeda dari satu tempat dengan tempat lain, karena setiap tempat ada norma sendiri yg harus ditaati. Disamping itu suatu tempat atau disebut lingkungan fisik sudah barang tentu ada kaitannya juga dengan kedua faktor di atas.

4. Lingkungan Sosial

Sebagaimana lingkungan, yaitu fisik dan sosial mempengaruhi tingkah laku dan komunikasi, tingkah laku dan komunikasi mempengaruhi suasana lingkungan, setiap orang harus memiliki kepekaan terhadap lingkungan tempat berada, memiliki kemahiran untuk membedakan lingkungan yang satu dgn lingkungan yang lain

5. Kondisi

Kondisi fisik punya pengaruh terhadap komunikasi yang sedang sakit kurang cermat dalam memilih kata-kata. Kondisi emosional yg kurang stabil, komunikasinya juga kurang stabil, karena komunikasi berlangsung timbal balik. Kondisi tersebut bukan hanya mempengaruhi pengiriman komunikasi juga penerima. Komunikasi berarti peluapan sesuatu, yg terpenting adalah meringankan kekesalan yang dapat membantu meletakkan segalanya pada proporsi yang lebih wajar

6. Bahasa Badan

Komunikasi tidak hanya dikirim atau terkirim melalui kata-kata yang diucapkan. Badan juga merupakan medium komunikasi yang kadang sangat efektif kadang pula dapat samar. Akan tetapi dalam hubungan antara orang dalam sebuah lingkungan kerja tubuh dapat ditafsirkan secara umum sebagai bahasa atau pernyataan.

V. Aspek-aspek komunikasi interpersonal

1. Rakhmat (1988, 75) menyatakan dalam komunikasi interpersonal selain melibatkan dua orang yg bertatap muka, ada beberapa aspek penting yg mendukung keberhasilan komunikasi interpersonal Yaitu:

a. Rasa Percaya

Dengan adanya rasa percaya ini menjadikan orang lain terbuka dalam mengungkapkan pikiran dan perasaannya terhadap individu, sehingga akan terjalin hubungan yang akrab dan berlangsung secara mendalam.

b. Sikap Suportif

Yang akan tampak dalam sikap ini adalah sbb:

- 1) Deskripsi, artiya penyampaian perasaan dan persepsi tanpa menilai.
- 2) Orientasi masalah adalah mengkomunikasikan keinginan untuk bekerja sama mencari pemecahan masalah.
- 3) Spontanitas, yaitu sikap jujur dan tidak mau menyelimuti motif yang terpendam
- 4) Empati adalah merasakan apa yang dirasakan orang lain.

- 5) Persamaan adalah sikap yang menganggap samaderajatnya menghargai dan menghormati perbedaan pandangan dan keyakinan yang ada.
- 6) Profesionalisme adalah kesediaan untuk meninjau kembali pendapatnya dan bersedia mengakui kesalahan.

c. Sikap Terbuka

Sikap terbuka amat besar pengaruhnya dalam berkomunikasi yang efektif.

Adapun karakteristik orang terbuka, sbb:

- 1) Menilai pesan secara objektif
- 2) Berorientasi pada isi
- 3) Mencari informasi dari berbagai sumber
- 4) Lebih bersifat profesional dan bersedia merubah kepercayaan.
- 5) Mencari pengertian pesan yang tidak sesuai dengan rangkaian kepercayaan.

2. **Devito dalam Rakhmat (1988, 171) mengemukakan ada 5 (lima) aspek komunikasi interpersonal yang efektif yaitu:**

- a. Keterbukaan (*openess*)
- b. Empatu (*emphaty*) a
- c. Dukungan (*supportiveness*)
- d. Rasa positif (*positiveness*)
- e. Kesetaraan atau kesamaan (*equality*)

TOPIK III

(Komunikasi Transpersonal)

I. Definisi komunikasi transpersonal

Noesjirwan (2000) mendefinisikan psikologi Transpersonal diartikan sebagai suatu studi terhadap potensi tertinggi umat manusia dan dengan pengakuan, pemahaman serta perealisasi keadaan-keadaan kesadaran yang mempersatukan antara spiritual dan transenden. Sedangkan komunikasi transpersonal yaitu pengalaman bertemu dan komunikasi dengan roh, kesadaran kosmik, bersatu dengan Tuhan (*fana*)

1. Transpersonal adalah komunikasi yg terjadi dalam domain spiritual seseorang atau dapat dikatakan berlangsung di dalam ketidaksadaran kolektif yang mengandung unsur Tuhan.
2. Tujuan komunikasi transpersonal yaitu untuk memunculkan kesadaran tentang diri (*self-hood*), meningkatkan spiritualitas, aktualisasi diri dll.
3. Contoh dari komunikasi transpersonal adalah berdoa, beribadah, introspeksi diri dgn melihat kekurangan dalam diri kita dan memperbaikinya, melakukan meditasi, refleksi diri, ritual keagamaan, atau cara lainnya untuk berkomunikasi dengan “kekuatan yang lebih tinggi”. Jadi kesimpulannya di dalam komunikasi transpersonal semua manusia dapat menentukan tentang spiritualnya masing-masing. Dimana semua manusia itu memiliki kebebasan untuk memeluk agama yg diyakininya.
4. Jadi dalam komunikasi transpersonal lebih cenderung bersifat vertikal, yg berarti lebih mengutamakan hubungan spiritual terhadap Tuhan-nya.
5. Tidak seperti komunikasi intrapersonal dan interpersonal yg lebih cenderung bersifat horizontal, yg berarti lebih mengutamakan hubungan antar manusia (bukan berarti dalam pengertian ini, manusia tidak lantas melupakan potensi spiritualnya).
6. Contoh komunikasi transpersonal:
Beribadah; Berdoa; Bersyukur; Introspeksi diri dengan meninjau perbuatan kita dan hati nurani kita, meditasi, segala bentuk komunikasi yang berkaitan dengan aspek spiritual/ ketuhanan.

TOPIK IV

(Komunikasi Kelompok Kecil)

I. Definisi komunikasi kelompok kecil

1. Komunikasi kelompok kecil (small group communication) merupakan komunikasi yg berlangsung secara tatap muka karena komunikator dan komunikan berada dalam situasi saling berhadapan dan saling melihat. Para anggotanya saling berinteraksi satu sama lain dan lebih intens.
2. Devito (1997, p.303) kelompok kecil adalah sekumpulan perorangan yg relatif kecil kira-kira terdiri dari 5 – 10 orang yg masing-masing dihubungkan oleh beberapa tujuan yg sama dan mempunyai derajat organisasi tertentu terutama di antara mereka
3. Contoh kelompok kecil yaitu:
 - a. Kelompok belajar
 - b. Kelompok diskusi
 - c. Keluarga
4. Apa alasan utama pemilihan bentuk komunikasi kelompok kecil?

Komunikasi kelompok kecil termasuk dlm komunikasi efektif karena mampu mengintensifkan komunikasi, saran para kalangan akademi banyak membentuk kelompok kecil dgn tujuan mampu memberikan kontribusi lebih dlm aktivitas sehari-hari baik internal kelompok maupun eksternal.
5. Komunikasi kelompok kecil terjalin antara tiga orang atau lebih. Bentuk komunikasi ini memungkinkan proses komunikasi berjalan lebih efektif dan intens.
6. Beberapa ahli menyatakan bahwa komunikasi kelompok kecil kurang lebih hampir sama dengan komunikasi interpersonal. Karena semua anggotanya terlibat secara tatap muka dan punya kedudukan yang sama.

II. Pengertian komunikasi kelompok kecil

1. Menurut Hafied Cangara dalam buku *Pengantar Ilmu Komunikasi* (2016), komunikasi kelompok kecil adalah proses komunikasi yg berlangsung antara tiga orang atau lebih secara tatap muka, yg mana seluruh anggotanya saling berinteraksi satu sama lain.

2. Sebenarnya tidak ada batasan yg tegas mengenai jumlah anggota kelompok kecil. Ada yg menyebutnya maksimal 7 (tujuh) orang, ada pula yg mengatakan maksimal 20 hingga 30 orang.
3. Dikutip dari buku *Introducing Communication Theory Analysis and Application* (2008) karya Richard West dan Lynn H. Turner, jumlah anggota dalam komunikasi kelompok kecil tidak terlalu penting jika dibandingkan dengan implikasi yang akan muncul dari jumlah anggotanya.
4. Sebagai contoh, jika jumlah anggota bertambah dalam sebuah kelompok kecil, ada kemungkinan kelompok kecil yang baru dengan jumlah anggota lebih sedikit akan terbentuk.

III. **Manfaat komunikasi kelompok kecil**

1. Salah satu manfaat komunikasi kelompok kecil ialah adanya pertukaran sudut pandang atau yg sering disebut sinergi. Adalah proses di mana berbagai sudut pandang dapat diberikan dalam menghadapi permasalahan atau suatu kejadian.
2. Sinergi di antara anggota kelompok kecil akan membuat proses komunikasi menjadi lebih efektif, sehingga tujuan bersama pun bisa tercapai.
3. Selain membuat proses komunikasi menjadi efektif, komunikasi kelompok kecil juga bermanfaat dalam hal pengambilan keputusan.
4. Jumlah anggota yang tidak terlalu banyak dan efektifnya proses komunikasi, membuat para anggota lebih mudah dalam mengambil keputusan. Hal ini juga turut meminimalisir terjadinya konflik karena adanya perbedaan pendapat.
5. Jika disimpulkan, ada dua manfaat komunikasi kelompok kecil, yaitu:
 - a. Adanya sinergi di antara anggota kelompok yang membuat proses komunikasi menjadi lebih efektif.
 - b. Kemudahan dalam proses pengambilan keputusan dan meminimalisir terjadinya konflik perbedaan pendapat.

TOPIK V

(Komunikasi Publik)

- **Definisi komunikasi public**

1. Komunikasi publik dapat didefinisikan sebagai komunikasi strategis untuk menyampaikan ide, program, presentasi, data, propaganda, dll, kepada massa, publik, mahasiswa, atau khalayak khusus.
2. Di setiap negara komunikasi publik memegang tempat penting dalam berbagi pandangan dan pesan kepada khalayak. Misalnya, motivator atau pembicara publik menggunakan jenis komunikasi ini untuk menjangkau publik.
3. Komunikasi publik adalah komunikasi strategis yang digunakan ketika seseorang atau sekelompok orang mengumpulkan dan berbagi informasi kepada sekelompok orang untuk menyampaikan pesan tentang topik tertentu .
4. Ini adalah salah satu bentuk komunikasi yg penting, biasanya dilakukan untuk tujuan tertentu.
5. Informasi tsb dpt berasal dari swasta, pemerintah, partai politik, kursus akademik, dan banyak lagi, Secara sederhana, aktivitas berbagi informasi dengan publik dapat dipahami sebagai komunikasi publik.

- **Pentingnya komunikasi public**

1. Pentingnya komunikasi publik sangat ekstrim dan efektif di arena publik. Di masa lalu, komunikasi publik menjadi bagian dari persuasi. Namun di era digitalisasi modern ini teknologi telah mengubah cara komunikasi publik.
2. Advertisement report. berbicara tentang partai politik, persuasi adalah bagian darinya untuk mendapatkan dukungan publik. Dari acara profesional hingga acara bisnis dan penelitian, berbicara di depan umum memainkan salahsatu peranutama dalam hubungan masyarakat untuk enghubungkan dan mengubah kelompok orang
3. Alasan mengapa harus menguasai keterampilan bidang hubungan masyarakat (Humas) adalah :
 - a. Memenangkan Publik

Ketrampilan penting dalam bidang Humas adalah membujuk dan memenangkan orang banyak. Ketika seorang pembicara berbicara dgn tenang dan dengan semua pengetahuan yg dianugerahkan dalam pidatonya. Hal ini cukup menarik. Ketrampilan berbicara di depan umum harus kuat untuk memenangkan orang banyak.

b. Untuk Memotivasi Orang

Seorang pembicara publik yg baik memiliki kekuatan utk memotivasi audiensnya utk mencapai tujuan. Pemimpin yg dpt menginspirasi kehidupan dan membuat penonton bergerak dgn kata-kata mereka adalah pembicara yg sangat hebat. Tidak diragukan lagi pengetahuan adalah salah satu faktor penting, tetapi menghubungkan secara emosional dan membangkitkan gairah utk memotivasi dijaga dalam komunikasi publik. Seseorang harus berhubungan dengan penonton dan mendapatkan kepercayaan mereka. Seorang pembicara publik yg terampil dpt memotivasi orang sekaligus menghibur mereka.

c. Untuk Menginformasikan Orang

Fitur yg paling penting dari komunikasi publik adalah utk menginformasikan orang dgn bijaksana. Pembicara informatif yg sangat baik berbagi pengetahuan yg meningkatkan pemikiran dan pemahaman mereka

- **Jenis komunikasi public**

- Upacara

Komunikasi seremonial terdiri dari pidato-pidato yg menandai acara-acara khusus seperti wisuda, pernikahan, pesta ulang tahun, dan banyak lagi. Hubungan emosional dgn sentuhan pribadi akan hadir di sini.

- Demonstratif

Komunikasi demonstratif membutuhkan pilihan untuk berbicara secara singkat dan jelas tentang tindakan. Dibalik komunikasi demonstratif terdapat gagasan bahwa audiens harus berhenti belajar tentang bagaimana mencapai sesuatu. Demonstrasi Sains adalah contoh sempurna dari Komunikasi Demonstratif.

- Informatif

Dengan komunikasi yg informatif pembicara berusaha mengungkapkan suatu gagasan kepada publik. Kuliah perguruan tinggi termasuk pidato informatif seperti konferensi industri dan beberapa pejabat menyampaikan informasi penting. Dalam jenis komunikasi ini, informasi sangat penting. Menyebarkan informasi penting adalah bagian integral dari komunikasi ini. Media, TV, Radio juga dapat dianggap sebagai komunikasi yg informatif.

➤ Persuasif

Komunikasi persuasif membutuhkan suara latihan yang meyakinkan publik dari perspektif. Misalnya, ketika politisi membutuhkan suara untuk pemilihan, mereka memilih Komunikasi Publik semacam ini untuk memenangkan kepercayaan kelompok dengan banding.

➤ Swmiotika dan Tanda

Komunikasi Publik juga dapat berupa rambu dan semiotika dalam berbagai dimensi seperti rambu lalu lintas, rambu di bandara, dan masih banyak lagi. Jenis komunikasi ini menggunakan grafik untuk menyampaikan beberapa informasi kepada publik.

RINGKASAN

Komunikasi Intrapersonal

- Komunikasi intrapersonal adalah komunikasi yang terjadi dalam diri sendiri.
- Tujuan komunikasi intrapersonal
 - Mengenal diri sendiri dan orang lain
 - Mengenal diri sendiri dan orang lain
 - Menganalisis serta melakukan penalaran
- Proses komunikasi
 - Sensasi
 - Asosiasi
 - Persepsi
 - Memory
 - Berpikir
- Fungsi komunikasi intrapersonal
 - Mengasosiasikan serta mengembangkan kreativitas dan imajinasi.
 - Melakukan kontrol diri

- Membantu individu untuk peka
- Menumbuhkan kesadaran diri.
- Percaya diri dan munculnya motivasi diri.

Komunikasi Interpersonal

- Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terkandung dalam tatap muka dan saling mempengaruhi , mendengarkan, menyampaikan pernyataan, keterbukaan, kepekaan yg merupakan cara paling efektif dalam mengubah sikap, pendapat dan perilaku seseorang dengan efek umpan balik secara langsung
- Ciri-ciri komunikasi
 - Arus pesannya cenderung dua arah
 - Tingkat umpan baliknya tinggi
 - Efek yang mungkin terjadi adalah perubahan sikap
 - Komunikasinya berlangsung simultan dan spontan
 - Bisa terjadi secara verbal maupun nonverbal
- Tujuan komunikasi
 - Untuk belajar (*to learn*)
 - Untuk berhubungan (*to relate*)
 - Untuk meyakinkan (*to influence*)
 - Untuk bermain (*to play*)
 - Untuk menolong (*to help*)
- Factor-faktor yang mempengaruhi komunikasi
 - Citra Diri (*Self Image*)
 - Citra Pihak Lain (*The Image of The Others*)
 - Lingkungan Fisik
 - Lingkungan Sosial
 - Kondisi
 - Bahasa Badan
- Aspek-aspek komunikasi interpersonal
 - Rasa Percaya
 - Sikap Suportif
 - Sikap Terbuka
- Aspek-aspek komunikasi interpersonal yang efektif

- Keterbukaan (*openess*)
- Empatu (*emphaty*)
- Dukungan (*supportiveness*)
- Rasa positif (*positiveness*)
- Kesetaraan atau kesamaan (*equality*)

Komunikasi Transpersonal

- Komunikasi transpersonal yaitu pengalaman bertemu dan komunikasi dengan roh, kesadaran kosmik, bersatu dengan Tuhan (*fana*)
- Contoh komunikasi transpersonal
Beribadah; Berdoa; Bersyukur; Introspeksi diri dengan meninjau perbuatan kita dan hati nurani kita, meditasi, segala bentuk komunikasi yang berkaitan dengan aspek spiritual/ ketuhanan.

Komunikasi Kelompok Kecil

- Komunikasi kelompok kecil adalah proses komunikasi yg berlangsung antara tiga orang atau lebih secara tatap muka, yg mana seluruh anggotanya saling berinteraksi satu sama lain.
- Contoh kelompok kecil yaitu:
 - Kelompok belajar
 - Kelompok diskusi
 - Keluarga
- Manfaat komunikasi kelompok kecil
 - Adanya sinergi di antara anggota kelompok yang membuat proses komunikasi menjadi lebih efektif.
 - Kemudahan dalam proses pengambilan keputusan dan meminimalisir terjadinya konflik perbedaan pendapat

Komunikasi Publik

- Komunikasi publik adalah komunikasi strategis yang digunakan ketika seseorang atau sekelompok orang mengumpulkan dan berbagi informasi kepada sekelompok orang untuk menyampaikan pesan tentang topik tertentu.
- Pentingnya komunikasi public

- Sangat ekstrim dan efektif di arena public
- Advertisement report
- Memenangkan Publik
- Untuk Memotivasi Orang
- Untuk Menginformasikan Orang

I. Jenis komunikasi public

- Upacara
- Demonstratif
- Informatif
- Persuasif
- Swmiotika dan Tanda

TEST

1. Jelaskan perbedaan komunikasi intrapersonal dengan komunikasi interpersonal!
2. Sebutkan tujuan dari komunikasi intrapersonal!
3. Berikan contoh komunikasi transpersonal!
4. Apa saja manfaat dari komunikasi kelompok kecil!
5. Sebutkan pentingnya komunikasi public!

BAB IV

(Pengaruh Jenis Komunikasi Terhadap Tindakan Keperawatan)

TOPIK 1

(Pengaruh Komunikasi Terhadap Keselamatan Pasien)

I. Pengaruh komunikasi terhadap keselamatan pasien

1. Keselamatan telah menjadi isu global termasuk untuk rumah sakit. Ada beberapa isu penting yang terkait dengan keselamatan di rumah sakit yaitu keselamatan pasien, keselamatan petugas kesehatan, keselamatan bangunan, peralatan di rumah sakit, dan keselamatan lingkungan.
2. Terkait dengan keselamatan pasien maupun masyarakat yg sedang berada di rumah sakit sangat diperlukan komunikasi (efektif) pada tiap orang yang ada di sekitar rumah sakit.
3. Kurangnya penerapan komunikasi perawat dalam memberikan asuhan keperawatan menjadi salah satu penyebab munculnya insiden keselamatan pasien.
4. Perilaku perawat yang kurang komunikasi, perhatian, cerobohan, tidak teliti, dan tidak peduli dalam menjaga keselamatan pasien menyebabkan terjadinya kesalahan yang mengakibatkan cedera pada pasien, berupa *Near Miss (Kejadian Nyaris Cedera/KNC)* atau *Adverse Event (Kejadian Tidak Diharapkan/ KTD)* (Lombogia A, 2016).
5. *Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations (2012)*, melakukan penelitian terhadap 2840 kasus kejadian tidak diharapkan dan berakibat fatal.
6. Penelitian yang diperoleh disimpulkan **bahwa 65% akar penyebab masalah tersebut adalah komunikasi dan 75% dari kasus komunikasi tersebut mengakibatkan pasien meninggal** (*Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations, 2012*).
7. Data terbaru dari penelitian *The Joint Commission* tahun 2016, beberapa Rumah Sakit di Amerika melaporkan dalam rentang waktu Januari hingga Desember 2015 didapatkan 744 kasus kesalahan komunikasi sebagai penyebab terjadinya insiden (*Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations, 2016*).

8. Kegagalan komunikasi memberi pengaruh yang besar terhadap terjadinya kejadian tidak diharapkan dan kualitas mutu pelayanan.
9. Menurut laporan Komite Keselamatan Pasien Rumah Sakit (2012), di Indonesia pada Januari 2010 sampai April 2011, sebanyak 137 insiden keselamatan pasien ditemukan (Komite Keselamatan Pasien Rumah Sakit, 2012).
10. Angka kejadian insiden keselamatan pasien di Indonesia masih sulit ditemukan. Karena tidak semua kejadian insiden keselamatan pasien dilaporkan, kebanyakan insiden keselamatan pasien luput dari perhatian petugas kesehatan.
11. Petugas kesehatan hanya melaporkan kejadian insiden keselamatan pasien yang ditemukan secara kebetulan saja.
12. Kejadian insiden keselamatan pasien di rumah sakit dapat diatasi dengan cara menerapkan komunikasi yang efektif dalam memberikan asuhan keperawatan.
13. Menurut *The American Nurses Association (2010)*, komunikasi efektif sebagai standar praktik keperawatan profesional.
14. Kompetensi profesional dalam praktek keperawatan tidak hanya psikomotor dan keterampilan diagnostik klinis, tetapi juga kemampuan dalam keterampilan interpersonal dan komunikasi.
15. Komunikasi efektif merupakan aspek penting yang harus dimiliki oleh perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan karena perawat selalu mendampingi pasien di rumah sakit (*The American Nurses Association, 2010*).

II. Hal-hal yang harus diperhatikan oleh petugas kesehatan sebelum melakukan komunikasi :

1. Ciptakan lingkungan yang kondusif ;
2. Hargai penampilan dan harga diri pasien ;
3. Posisi petugas kesehatan (dokter, dll) dgn pasien.
4. Menyamakan tujuan perlunya komunikasi berlangsung.

III. Pengertian komunikasi efektif

1. Berkomunikasi efektif berarti bahwa komunikator dan komunikan sama-sama memiliki pengertian yang sama tentang suatu pesan.
2. Oleh karena itu dalam bahasa Inggris orang menyebut *the communication is intune* yaitu kedua belah pihak yang berkomunikasi sama-sama mengerti apa pesan yang disampaikan.

3. Menurut Jalaludin dalam buku “Psikologi komunikasi” menyebutkan, bahwa komunikasi yang efektif ditandai dengan adanya, pengertian dapat menimbulkan kesenangan, mempengaruhi sikap, meningkatkan hubungan sosial yang baik, dan pada akhirnya menimbulkan suatu tindakan.
4. Adalah pertukaran informasi, ide, perasaan yang menghasilkan perubahan sikap sehingga terjalin sebuah hubungan baik antara pemberi pesan dan penerima pesan (wikipedia)
5. Pengukuran efektifitas dari suatu proses komunikasi dapat dilihat dari tercapainya tujuan si pengirim pesan (wikipeia)
6. Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan dalam suatu hubungan interpersonal antara dua orang atau lebih, baik secara verbal maupun non verbal dengan tujuan untuk mencapai kesamaan makna.

IV. **Tujuan berkomunikasi efektif**

Untuk mengubah pengetahuan, sikap, dan perilaku si penerima pesan (komunikan) sesuai harapan pemberi pesan (komunikator)

V. **Ciri-ciri komunikasi efektif**

1. Langsung (*to the point*)
2. Asertif (tidak takut mengatakan apa yg diinginkan dan mengapa)
3. *Congenial* (ramah dan bersahabat)
4. Jelas, terbuka
5. Lisan, dua arah, responsif
6. Nyambung
7. Jujur

VI. **Ciri-ciri komunikasi tidak efektif**

1. Bertele-tele
2. Malu-malu
3. Marah-marah
4. Maksud yg disampaikan tdk jelas
5. Non verbal
6. Satu arah
7. Tidak responsive

8. Tidak nyambung
9. Tidak terbuka

VII. Syarat berkomunikasi secara efektif

1. Menciptakan suasana yang menguntungkan.
2. Menggunakan bahasa yang mudah ditangkap dan dimengerti.
3. Pesan yang disampaikan dapat menggugah perhatian atau minat di pihak komunikan.
4. Pesan dapat menggugah kepentingan di pihak komunikan yang dapat menguntungkannya.
5. Pesan dapat menumbuhkan sesuatu penghargaan atau *reward* di pihak komunikan

VIII. Bentuk komunikasi efektif

1. Komunikasi verbal
 - a. berlangsung secara timbal balik
 - b. makna pesan ringkas dan jelas
 - c. bahasa mudah difahami
 - d. cara penyampaian mudah diterima
 - e. disampaikan secara tulus
 - f. mempunyai tujuan yang jelas
 - g. memperhatikan norma yang berlaku
 - h. disertai dengan humor.

2. Komunikasi non verbal

Yang perlu diperhatikan adalah :

- a. Penampilan fisik
- b. sikap tubuh dan cara berjalan
- c. ekspresi wajah
- d. sentuhan.

IX. Faktor penentu keberhasilan komunikasi efektif

1. Sumber/komunikator:
 - a. Memahami pesan
 - b. Kemampuan berbicara, menulis dan berbuat.
 - c. kemampuan menyusun kronologi pesan

- d. kemampuan memilih kata, kalimat, dan istilah
 - e. cara penyampaian pesan
2. Pesan: urgen, konkrit, kekinian, dan kemas.
 3. Saluran: sesuai dgn sumber & penerima ikan
 4. Penerima: siap jasmani/rokhani, daya tangkap, pengalaman dan pendidikan.
 5. Lingkungan: Situasi dan kondisi yang mendukung.

X. Komunikasi efektif VS komunikasi tidak efektif

KOMUNIKASI TAK EFEKTIF	KOMUNIKASI EFEKTIF
NASIHAT	REFLEKSI PENGALAMAN
INTEROGASI	MENYATAKAN OBSERVASI
MENOLAK/ MAIDO (bahasa jawa)	MENUNJUKKAN EMPATI
PERINTAH	PILIHAN

XI. Komunikasi efektif dengan metode SBAR

1. SBAR adalah singkatan dari:
 - S = *Situation* (situasi)
 - B = *Background* (latar belakang)
 - A = *Assessment* (penilaian)
 - R = *Rekomendation* (rekomendasi)
2. Merupakan komunikasi lisan yang dilakukan pada saat serah terima pasien dan pelaporan hasil kritis.

XII. Tujuan komunikasi SBAR

1. Membantu tenaga kesehatan melakukan komunikasi lisan teknik SBAR
2. Tidak ada kesalahan dalam menerima pesan/ instruksi

3. Mendapat kejelasan informasi dari pelaporan

XIII. **Prosedur metode komunikasi efektif SBAR**

1. Melaporkan situasi (*situation*) pasien untuk petugas kesehatan meliputi:
 - nama pasien, umur, dan lokasi tempat pasien dirawat.
 - masalah yang disampaikan
 - tanda-tanda vital
 - kekhawatiran petugas terhadap kondisi pasien saat itu.
2. Menyampaikan latar belakang (*Background*) pasien antara lain masalah pasien sebelumnya
3. Menyampaikan penilaian (*Assessment*) terhadap kondisi pasien dengan menyampaikan :
 - masalah saat ini
 - hasil penunjang yang sudah dilakukan.
4. Menyampaikan rekomendasi (*Rekomendation*):
 - Apakah ada saran dokter ...
 - Apakah diperlukan pemeriksaan tambahan

XIV. **Komunikasi efektif dengan metode TBAK**

1. TBAK adalah singkatan dari:
 - T = Tuliskan
 - BA = Baca
 - K = Konfirmasi
2. Teknik komunikasi lisan menggunakan telepon dengan **menulis, membaca ulang** dan **melakukan konfirmasi** pesan yang diterima oleh pemberi pesan.

XV. **Tujuan komunikasi TBAK**

1. Membantu tenaga kesehatan melakukan komunikasi pertelpon dengan teknik TBAK
2. Tidak ada kesalahan dalam menerima pesan/ instruksi.

Catatan:

Terapkan teknik TBAK apabila DPJP (dokter penanggung jawab pasien) menyampaikan instruksi verbal.

XVI. Prosedur metode komunikasi TBAK

T : Tuliskan pesan yg disampaikan oleh DPJP/pemberi pesan pd lembar jawaban konsultasi bila menerima jawaban konsul atau pd lembar catatan terintegrasi bila melaporkan kondisi pasien.

BA: membacakan kembali (*read back*) pesan yg sudah ditulis kepada DPJP/pemberi pesan. Selesai bacakan pesan, penerima pesan mengingatkan DPJP/pemberi pesan utk melakukan konfirmasi. Melakukan peng ejaan dengan alphabeth Indonesia, instruksi yang dgn terkait obat LASA (Look, Alike, Sound, Alike).

TOPIK 2

(Pengaruh Kegagalan Komunikasi)

I. Kegagalan Komunikasi

1. Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dari pemberi pesan kepada yang menerima pesan. **Pesan yang disampaikan terkadang tidak sesuai dengan yang diharapkan, hal ini terjadi karena kegagalan dalam berkomunikasi.**
2. Orang terkadang tidak memperhatikan caranya berbicara kepada orang lain. **Kesadaran akan cara berbicara yang benar ini sangat rendah.** Bukan hanya soal etika, tetapi bagaimana pesan yang ingin disampaikan dengan baik saja masih susah dilakukan.
3. Kegagalan komunikasi biasanya menyebabkan kesalahpahaman yang bisa menyebabkan pertengkaran. Kalau dalam pembicaraan ingin tidak ada kesalahpahaman, **maka hindarilah penyebab kegagalan komunikasi.**
4. Kegagalan komunikasi sering terjadi antara komunikator dan komunikan

II. 6 Factor kegagalan komunikasi

1. Pesan sulit dipahami
Pesan yang berbelit-belit dan memutar-mutar kurang terlihat maksud inti, membuat komunikan sulit memahami pesan yg disampaikan komunikator. Sehingga penggunaan bahasa efektif dan efisien diperlukan utk mengantisipasi kegagalan komunikasi.
2. Persepsi negatif
persepsi negatif komunikasi terhadap komunikator mempengaruhi berhasil tidaknya penyapaian pesan. Dengan membangun *image* positif komunikator, menjalin hubungan baik dengan komunikan akan mencegah adanya persepsi negatif.
3. Tidak percaya diri
Komunikator yang tidak percaya diri secara tidak langsung akan membuat komunikan menjadi ragu-ragu mendengarkan pesan yg disampaikan , sehingga pesan tidak dapat diterima dengan baik oleh komunikan, yang menyebabkan kegagalan komunikasi.
4. Tingkat kedekatan komunikator dan komunikan

Kedekatan juga menjadi faktor penentu keberhasilan komunikasi. Apalagi jika komunikasi tersebut berkaitan dengan biaya.

5. Gangguan komunikasi

Gangguan disini yang dimaksud adalah gangguan fisik yang menyebabkan kegagalan komunikasi.

6. Bahasa tidak sama

Penggunaan bahasa yang tidak sama jelas menjadi penyebab kegagalan komunikasi. Sebenarnya tidak hanya bahasa yang tidak, dialek atau logat yang berbeda juga menjadikan makna yang diterima jadi berbeda.

III. 8 faktor kegagalan dalam komunikasi

1. Penyampaian yang buruk

Kunci terjadinya komunikasi adalah apa yang disampaikan itu benar-benar diterima oleh lawan bicara. Jika pesan tidak sampai, maka komunikasi yang dilakukan gagal. Kesalahpahaman biasanya terjadi karena beberapa faktor, **salah satunya penyampaian yang terburu-buru**. Usahakan memperlambat kecepatan agar lawan bicara lebih mudah menangkap.

2. Tidak mau mendengarkan.

Kita tahu **tidak banyak orang mau menjadi pendengar yang baik**. Padahal, sebuah pembicaraan harus terjadi dialog agar tidak buntu. Ego yang tinggi menghalangi seseorang untuk mendengarkan. Ia memaksa orang untuk berbicara terus-menerus dan orang lebih menurutinya. Ketika kita mengambil sikap untuk mulai mendengarkan, maka kita sedang membuka jalan untuk terciptanya suatu hubungan yang sangat potensial.

3. Tidak merespon dengan baik.

Perbincangan akan berlanjut baik jika respon kita menunjukkan antusiasme. Jika seseorang bercerita tentang pengalamannya, jangan sekadar mengangguk atau menjawab dengan kalimat singkat. Terbukalah dan katakan apa yang kita pikirkan. Ekspresikan perasaan dengan penuh antusiasme

4. Memotong pembicaraan.

Faktor selanjutnya ialah memotong pembicaraan. Jika kita melakukan itu, maka lawan bicara dapat merasakan ketidaknyamanan. Biarkan lawan bicara kita menghabiskan terlebih dahulu apa yang ingin disampaikan. Itu adalah salah satu

bentuk penghargaan pada lawan bicara. Carilah keseimbangan antara mendengarkan dan berbicara.

5. Merasa selalu benar.

Orang tidak akan terkesan jika kita selalu ingin merasa benar dalam setiap pembicaraan. Sering kali pembicaraan bukan betul-betul sebuah diskusi, malah terdengar seperti ceramah agama atau pembacaan putusan hakim. Maka **sebaiknya kita harus memberi waktu kepada lawan bicara untuk menyampaikan argumentasinya.** Usahakan kita menerima argumentasi tersebut **tanpa memperdebatkannya.**

6. Kehabisan topik.

Topik adalah bahan utama yang akan dibahas dalam perbincangan. Namun, orang sering kehabisan topik untuk dibicarakan dengan lawan bicaranya. Jika kita kehilangan topik, maka **usahakan untuk membicarakan tentang sesuatu yang berada di sekeliling kita.** Mungkin tentang cuaca, iklim atau apapun saja yang memungkinkan untuk dibicarakan

7. Berbicara yang aneh.

Topik pembicaraan yang harus kita **hindari** adalah **membicarakan** sesuatu yang aneh atau **sesuatu yang negatif.** Sebaiknya kita membicarakan tema-tema yang positif karena orang-orang akan senang berbicara kepada kita jika selalu memberikan energi positif dalam setiap kata-kata yang kita keluarkan

8. Terlalu banyak bertanya.

Meskipun bertanya bagian dari antusiasme dalam sebuah dialog, akan tetapi terlalu banyak bertanya adalah sikap yang egois. Terlalu **banyak berbicara** **menyebabkan kita seperti sedang mengintrogasi lawan bicara yang membuat mereka tidak nyaman.** Dalam dialog, yang terpenting adalah terbangunnya pertanyaan dan pernyataan. Gabungkan antara pernyataan dan pertanyaan sehingga dialog benar-benar hidup dan hubungan dapat terjalin.

TOPIK 3

(Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Jenis Komunikasi dan Faktor-faktor untuk Diskusi Pemecahan Kasus Terkatit Kegagalan Komunikasi)

I. Factor-faktor yang mempengaruhi jenis komunikasi

Hubungan perawat dengan pasien ada 3 (tiga) jenis komunikasi yaitu

1. komunikasi verbal
2. non verbal
3. tertulis

II. yang perlu di perhatikan pada saat komunikasi verbal yang efektif

1. Jelas dan ringkas
2. Perbendaharaan kata
3. Arti Denotatif (makna) dan Konotatif
4. “Selaan” dan Kesempatan bicara
5. Waktu dan relevansi
6. Humor

III. Komunikasi Verbal Pada Hubungan Interpersonal

1. Jenis komunikasi yang paling lazim digunakan dalam pelayanan keperawatan di RS adalah pertukaran informasi secara verbal terutama pembicaraan dengan tatap muka.
2. Komunikasi verbal biasanya lebih akurat dan tepat waktu.
3. Kata-kata adalah alat atau simbol yang dipakai untuk mengekspresikan ide atau perasaan, membangkitkan respon emosional atau menguraikan obyek , observasi dan ingatan.

IV. Komunikasi Non Verbal Pada Hubungan Interpersonal

1. Komunikasi non verbal adalah pemindahan pesan tanpa menggunakan kata-kata.
2. Merupakan cara yg paling meyakinkan untuk menyampaikan pesan kepada orang lain.
3. Isyarat non verbal menambah arti terhadap pesan verbal

V. Sikap Saat Melakukan Komunikasi Interpersonal

1. Metakomunikasi (tersenyum ketika sedang marah).
2. Penampilan personal.
3. Intonasi (nada suara).
4. Ekspresi wajah.
5. Skap tubuh dan ekspresi wajah.
6. Sentuhan.

VI. Beberapa Hal Yang Mempengaruhi Proses Komunikasi

1. Siapa yang diajak berkomunikasi
2. Persepsi
3. Latar belakang budaya
4. Emosi
5. Pengetahuan
6. Peran
7. Tatanan interaksi

VII. Efektivitas Komunikasi Interpersonal

Efektivitas komunikasi interpersonal dimulai dengan 5 (lima) kualitas umum (De Vito 1997; p.259-264)

1. **Keterbukaan** (*Openness*)
2. **Empati** (*empathy*)
3. **Sikap mendukung** (*supportiveness*)
4. **Sikap positif** (*positiveness*)
5. **Kesetaraan** (*equality*)

VIII. Faktor-Faktor Untuk Diskusi Pemecahan Kasus Terkatit Kegagalan Komunikasi

Contoh Kasus Kegagalan Komunikasi Dalam Pelayanan Kesehatan

1. Kesalahan pemberian obat kepada pasien
2. Kesalahan penyuntikan obat pada pasien
3. Kesalahan/tertukarnya penempelan nama pasien pada sample pemeriksaan laboratorium.
4. Kesalahan pencabutan gigi

RINGKASAN

- Terkait dengan keselamatan pasien maupun masyarakat yg sedang berada di rumah sakit sangat diperlukan komunikasi (efektif) pada tiap orang yang ada di sekitar rumah sakit
- Berkomunikasi efektif berarti bahwa komunikator dan komunikan sama-sama memiliki pengertian yang sama tentang suatu pesan.
- Tujuan komunikasi efektif untuk mengubah pengetahuan, sikap, dan perilaku si penerima pesan (komunikan) sesuai harapan pemberi pesan (komunikator)
- Ciri-ciri komunikasi efektif
 - Langsung
 - Asertif
 - *Congenial*
 - Jelas, terbuka
 - Lisan, dua arah, responsif
 - Nyambung
 - Jujur.
- Ciri-ciri komunikasi tidak efektif
 - Bertele-tele
 - Malu-malu
 - Marah-marah
 - Maksud yg disampaikan tdk jelas
 - Non verbal
 - Satu arah
 - Tidak responsive
 - Tidak nyambung
 - Tidak terbuka
- Syarat berkomunikasi secara efektif
 - Menciptakan suasana yang menguntungkan.
 - Menggunakan bahasa yang mudah ditangkap dan dimengerti.
 - Pesan yang disampaikan dapat menggugah perhatian atau minat di pihak komunikan.
 - Pesan dapat menggugah kepentingan dipihak komunikan yang dapat menguntungkannya.

- Pesan dapat menumbuhkan sesuatu penghargaan atau *reward* di pihak komunikan
- Bentuk komunikasi efektif
 - Komunikasi verbal
 - Komunikasi non verbal
- Faktor penentu keberhasilan komunikasi efektif
 - Sumber/komunikator
 - Pesan
 - Saluran
 - Penerima
 - Lingkungan
- Komunikasi efektif dengan metode **SBAR**
 - S = *Situation* (situasi)
 - B = *Background* (latar belakang)
 - A = *Assessment* (penilaian)
 - R = *Rekomendation* (rekomendasi)
- Tujuan metode komunikasi efektif SBAR
 - Membantu tenaga kesehatan melakukan komunikasi lisan teknik SBAR
 - Tidak ada kesalahan dalam menerima pesan/ instruksi
 - Mendapat kejelasan informasi dari pelaporan
- Prosedur metode komunikasi efektif SBAR
 - Melaporkan situasi (*situation*)
 - Menyampaikan latar belakang (*Background*)
 - Menyampaikan penilaian (*Assessment*)
 - Menyampaikan rekomendasi (*Rekomendation*)
- Komunikasi efektif dengan metode TBAK
 - T = Tuliskan
 - BA = Baca
 - K = Konfirmasi
- Tujuan metode komunikasi efektif TBAK
 - Membantu tenaga kesehatan melakukan komunikasi pertelpon dengan teknik TBAK
 - Tidak ada kesalahan dalam menerima pesan/ instruksi.

- Prosedur metode komunikasi efektif TBAK
 - T : Tuliskan pesan yg disampaikan oleh DPJP/pemberi pesan pd lembar jawaban konsultasi
 - BA: membacakan kembali (*read back*) pesan yg sudah ditulis kepada DPJP/pemberi pesan
- Kegagalan komunikasi biasanya menyebabkan kesalahpahaman yang bisa menyebabkan pertengkaran.
- 6 faktor kegagalan komunikasi
 - Pesan sulit dipahami
 - Persepsi negatif
 - Tidak percaya diri
 - Tingkat kedekatan komunikator dan komunikan
 - Gangguan komunikasi
- 8 faktor kegagalan komunikasi
 - Penyampaian yang buruk
 - Tidak mau mendengarkan
 - Tidak merespon dengan baik
 - Memotong pembicaraan
 - Merasa selalu benar
 - Kehabisan topic
 - Berbicara yang aneh
 - Terlalu banyak bertanya
- Hubungan perawat dengan pasien ada 3 (tiga) jenis komunikasi yaitu
 - komunikasi verbal,
 - non verbal, dan
 - tertulis
- Yang Perlu Diperhatikan Pada Komunikasi Verbal Yang Efektif
 - Jelas dan ringkas
 - Perbendaharaan kata
 - Arti Denotatif (makna) dan Konotatif
 - “Selaan” dan Kesempatan bicara
 - Waktu dan relevansi
 - Humor

- Komunikasi Verbal Pada Hubungan Interpersonal
 - Jenis komunikasi yang paling lazim digunakan dalam pelayanan keperawatan di RS adalah pertukaran informasi secara verbal terutama pembicaraan dengan tatap muka.
 - Komunikasi verbal biasanya lebih akurat dan tepat waktu.
 - Kata-kata adalah alat atau simbol yang dipakai untuk mengekspresikan ide atau perasaan, membangkitkan respon emosional atau menguraikan obyek , observasi dan ingatan.
- Komunikasi Non Verbal Pada Hubungan Interpersonal
 - Komunikasi non verbal adalah pemindahan pesan tanpa menggunakan kata-kata.
 - Merupakan cara yg paling meyakinkan untuk menyampaikan pesan kepada orang lain.
 - Isyarat non verbal menambah arti terhadap pesan verbal.
- Sikap Saat Melakukan Komunikasi Interpersonal
 - Metakomunikasi (tersenyum ketika sedang marah).
 - Penampilan personal.
 - Intonasi (nada suara).
 - Ekspresi wajah.
 - Skap tubuh dan ekspresi wajah.
 - Sentuhan.
- Beberapa Hal Yang Mempengaruhi Proses Komunikasi
 - Siapa yang diajak berkomunikasi
 - Persepsi
 - Latar belakang budaya
 - Emosi
 - Pengetahuan
 - Peran
 - Tatanan interaksi
- Efektivitas Komunikasi Interpersonal
 - Keterbukaan (*Openness*)
 - Empati (*empathy*)
 - Sikap mendukung (*supportiveness*)

- Sikap positif (*positiveness*)
- Kesetaraan (*equality*)
- Contoh Kasus Kegagalan Komunikasi Dalam Pelayanan Kesehatan
 - Kesalahan pemberian obat kepada pasien
 - Kesalahan penyuntikan obat pada pasien
 - Kesalahan/tertukarnya penempelan nama pasien pada sample pemeriksaan laboratorium.
 - Kesalahan pencabutan gigi

TEST

1. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap keselamatan pasien?
2. Jelaskan pengertian komunikasi efektif, menurut kamu!
3. Tujuan dari komunikasi efektif adalah?
4. Jelaskan langkah-langkah prosedur komunikasi SBAR!
5. Sebutkan apa saja factor kegagalan komunikasi!

GLOSSARIUM

DAFTAR PUSTAKA