



BUKU AJAR

KOMUNIKASI DASAR KEPERAWATAN

(Berdasarkan Kurikulum Pendidikan Ners Indonesia Tahun 2021)

Aprina | Noviany Banne Rasiman | Angela A. M. Lusia Laka | Septiana Fathonah
Yayi Siti Haeriyah | Diana Arianti | Emdat Suprayitno | Yustina Kristianingsih
Dewanti Widya Astari | Lesta Livolina Simamora | Ciclia Wahyu Djajanti
Yuanita Ani Susilowati | Aneng Yuningsih | Bayu Saputra | Reni Hertini
Ferdinan Sihombing





BUKU AJAR KOMUNIKASI DASAR KEPERAWATAN

(Berdasarkan Kurikulum Pendidikan Ners Indonesia Tahun 2021)

Buku ajar Komunikasi Dasar Keperawatan (Berdasarkan Kurikulum Pendidikan Ners Indonesia Tahun 2021) sesuai judulnya disusun berdasarkan kurikulum AIPNI (Asosiasi Institusi Pendidikan Ners Indonesia). Materi yang dibahas dalam buku meliputi:

BAB 1. Konsep komunikasi secara umum (Pengertian komunikasi & Komponen komunikasi)

BAB 2. Bentuk, Tujuan dan fungsi komunikasi

BAB 3. Komunikasi verbal (Kata dan makna & Pengaruh kata terhadap Tindakan)

Bab 4. Komunikasi nonverbal (Bentuk komunikasi nonverbal & Menafsirkan pesan nonverbal)

Bab 5. Konsep Komunikasi efektif

Bab 6. Faktor- faktor yang memengaruhi komunikasi: - Kredibilitas pemberi pesan, - Isi pesan, - Kesesuaian dengan isi pesan

Bab 7. Faktor- faktor yang memengaruhi komunikasi: - Kejelasan pesan, - Kesenambungan dan konsistensi

Bab 8. Faktor- faktor yang memengaruhi komunikasi: - Saluran, - Kapabilitas sasaran

Bab 9. Komunikasi dalam konteks sosial

Bab 10. Komunikasi dalam konteks budaya (cultural diversity)

Bab 11. Komunikasi dalam konteks keyakinan (religious belief)

Bab 12. Komunikasi dalam pelayanan Kesehatan, khususnya komunikasi multidisiplin

Bab 13. Perspektif komunikasi dalam pelayanan Kesehatan

Bab 14. Trend dan isu komunikasi dalam pelayanan kesehatan

Bab 15. Komunikasi efektif dalam hubungan interpersonal dengan klien, keluarga, kelompok, sesama perawat dan tenaga kesehatan lainnya.

Bab 16. Komunikasi Dengan SBAR



☎ 0858 5343 1992
✉ eurekamediaaksara@gmail.com
📍 Jl. Banjaran RT.20 RW.10
Bojongsari - Purbalingga 53362



BUKU AJAR
KOMUNIKASI DASAR KEPERAWATAN
(Berdasarkan Kurikulum Pendidikan Ners Indonesia
Tahun 2021)

Aprina
Noviany Banne Rasiman
Angela A. M. Lusia Laka
Septiana Fathonah
Yayi Siti Haeriyah
Diana Arianti
Emdat Suprayitno
Yustina Kristianingsih
Dewanti Widya Astari
Lesta Livolina Simamora
Ciclia Wahyu Djajanti
Yuanita Ani Susilowati
Aneng Yuningsih
Bayu Saputra
Reni Hertini
Ferdinan Sihombing



eureka
media aksara

PENERBIT CV.EUREKA MEDIA AKSARA

BUKU AJAR
KOMUNIKASI DASAR KEPERAWATAN
(Berdasarkan Kurikulum Pendidikan Ners Indonesia Tahun 2021)

Penulis : Aprina, Noviany Banne Rasiman, Angela A. M. Lusia Laka, Septiana Fathonah, Yayi Siti Haeriyah, Diana Arianti, Emdat Suprayitno, Yustina Kristianingsih, Dewanti Widya Astari, Lesta Livolina Simamora, Ciclia Wahyu Djajanti, Yuanita Ani Susilowati, Aneng Yuningsih, Bayu Saputra, Reni Hertini, Ferdinan Sihombing

Editor : Ferdinan Sihombing

Desain Sampul : Ardyan Arya Hayuwaskita

Tata Letak : Nurlita Novia Asri

ISBN : 978-623-151-463-9

No. HKI : EC00202391921

Diterbitkan oleh : **EUREKA MEDIA AKSARA, SEPTEMBER 2023**
ANGGOTA IKAPI JAWA TENGAH
NO. 225/JTE/2021

Redaksi:

Jalan Banjaran, Desa Banjaran RT 20 RW 10 Kecamatan Bojongsari
Kabupaten Purbalingga Telp. 0858-5343-1992

Surel : eurekamediaaksara@gmail.com

Cetakan Pertama : 2023

All right reserved

Hak Cipta dilindungi undang-undang

Dilarang memperbanyak atau memindahkan sebagian atau seluruh isi buku ini dalam bentuk apapun dan dengan cara apapun, termasuk memfotokopi, merekam, atau dengan teknik perekaman lainnya tanpa seizin tertulis dari penerbit.

PRAKATA

Komunikasi merupakan sebuah penyampaian informasi terkait masalah maupun fenomena didalam kehidupan sehari-hari, dalam berkomunikasi perlunya ilmu yang baik agar informasi yang disampaikan dapat diterima oleh dengan baik oleh penerima pesan, komunikasi digunakan bagi semua masyarakat umum khususnya tenaga kesehatan yaitu perawat dalam menyampaikan informasi kesehatan komunikasi yang baik sangat diperlukan, sehingga pentingnya mahasiswa keperawatan mempelajari komunikasi dasar keperawatan ini.

Terselesaikannya buku ini, mendapat masukan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih. Semoga kehadiran buku ini bermanfaat bagi peminatnya, dan menjadi bagian dari pengembangan keilmuan dan khasanah literasi pengetahuan yang berguna bagi khalayak pembaca serta memahami Komunikasi dasar keperawatan tersebut.

Bandar Lampung, 21 Agustus 2023
Mewakili para Penulis

Dr. Aprina., SKp., M.Kes

DAFTAR ISI

PRAKATA	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB 1 KONSEP KOMUNIKASI	1
A. Pengertian Komunikasi.....	1
B. Komponen Komunikasi.....	5
C. Prinsip Dasar Proses Komunikasi.....	11
D. Rangkuman.....	12
E. Latihan Soal.....	13
F. Kunci Jawaban.....	14
G. Daftar Pustaka.....	14
H. Tentang Penulis.....	15
BAB 2 BENTUK, TUJUAN DAN FUNGSI KOMUNIKASI	16
A. Bentuk Komunikasi.....	16
B. Tujuan Komunikasi.....	20
C. Fungsi Komunikasi.....	21
D. Rangkuman.....	21
E. Latihan Soal.....	22
F. Kunci Jawaban.....	23
G. Daftar Pustaka.....	23
H. Tentang Penulis.....	24
BAB 3 KOMUNIKASI VERBAL	25
A. Definisi Komunikasi Verbal.....	25
B. Unsur-unsur dalam Komunikasi Verbal.....	27
C. Kelebihan dan Kelemahan Komunikasi Verbal.....	28
D. Rangkuman.....	28
E. Latihan Soal.....	29
F. Kunci Jawaban.....	30
G. Daftar Pustaka.....	30
H. Tentang Penulis.....	30
BAB 4 KOMUNIKASI NONVERBAL	32
A. Definisi Komunikasi Non-Verbal.....	33
B. Bentuk Komunikasi Non-Verbal.....	34
C. Strategi dan Penafsiran Komunikasi Non-Verbal.....	36
D. Rangkuman.....	41
E. Latihan Soal.....	41

F. Kunci Jawaban	42
G. Daftar Pustaka	42
H. Tentang Penulis.....	44
BAB 5 KONSEP KOMUNIKASI EFEKTIF.....	45
A. Pengertian Komunikasi Efektif	45
B. Prinsip Dasar Hukum Komunikasi Efektif.....	46
C. Langkah Komunikasi Efektif	48
D. Rangkuman	50
E. Latihan Soal	51
F. Kunci Jawaban	51
G. Daftar Pustaka	51
H. Tentang Penulis.....	52
BAB 6 FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI	
KOMUNIKASI	53
A. Kredibilitas	54
B. Isi Pesan	57
C. Kesesuaian Isi Pesan.....	60
D. Rangkuman	61
E. Latihan Soal	61
F. Kunci Jawaban	62
G. Daftar Pustaka	62
H. Tentang Penulis.....	64
BAB 7 FAKTOR- FAKTOR YANG MEMENGARUHI	
KOMUNIKASI: KEJELASAN PESAN DAN	
KESINAMBUNGAN DAN KONSISTENSI	65
A. Pengertian.....	65
B. Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi	66
C. Rangkuman	71
D. Latihan Soal	72
E. Kunci Jawaban	73
F. Daftar Pustaka	73
G. Tentang Penulis.....	74
BAB 8 FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI	
KOMUNIKASI	75
A. Pendahuluan	75
B. Faktor-faktor yang memengaruhi Komunikasi.....	76
C. Rangkuman	82

D. Latihan Soal.....	82
E. Kunci Jawaban.....	83
F. Daftar Pustaka	83
G. Tentang Penulis	84
BAB 9 KOMUNIKASI DALAM KONTEKS SOSIAL	85
A. Komunikasi dalam Konteks Sosial	86
B. Peran Komunikasi dalam Konteks Sosial.....	87
C. Tantangan dalam Komunikasi Sosial	88
D. Upaya Meningkatkan Komunikasi Sosial yang Efektif	89
E. Peran perawat dalam komunikasi secara sosial	90
F. Komunikasi kepada Pasien	92
G. Hambatan Komunikasi dalam Konteks Sosial	94
H. Rangkuman.....	96
I. Latihan Soal.....	96
J. Kunci Jawaban.....	97
K. Daftar Pustaka	97
L. Tentang Penulis	98
BAB 10 KOMUNIKASI DALAM KONTEKS BUDAYA (CULTURAL DIVERSITY).....	99
A. Pengertian Komunikasi antar budaya.....	100
B. Prinsip-prinsip komunikasi dalam konteks budaya, yaitu: Homophily, heterofily dan akulturasi.	101
C. Alasan Mempelajari Komunikasi Lintas Budaya	103
D. Rangkuman.....	107
E. Latihan Soal.....	107
F. Kunci Jawaban.....	108
G. Daftar Pustaka	109
H. Tentang Penulis	109
BAB 11 KOMUNIKASI DALAM KONTEKS KEYAKINAN (RELIGIOUS BELIEF).....	110
A. Pengertian	110
B. Fungsi Komunikasi	111
C. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi	113
D. Rangkuman.....	113
E. Latihan Soal.....	114

F. Kunci Jawaban	115
G. Daftar Pustaka.....	115
H. Tentang Penulis.....	115
BAB 12 KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN KESEHATAN	
KHUSUSNYA KOMUNIKASI MULTI DISIPLIN	117
A. Komunikasi Dalam Pelayanan Kesehatan.....	117
B. Teamwork Tugas Dan Tanggung Jawab	120
C. Syarat Bekerja Dalam Tim.....	122
D. Manajemen Konflik Dalam Tim	123
E. Rangkuman	125
F. Latihan Soal	125
G. Kunci Jawaban	126
H. Daftar Pustaka.....	126
I. Tentang Penulis.....	127
BAB 13 PERSPEKTIF KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN	
KEPERAWATAN	129
A. Komunikasi dan Praktik Keperawatan.....	129
B. Hubungan Keperawatan Profesional.....	131
C. Komunikasi Dalam Proses Keperawatan	135
D. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi dalam Pelayanan Keperawatan	146
E. Hambatan dalam Proses Komunikasi Dalam Pemberian Pelayanan Keperawatan.....	150
F. Upaya untuk Mengatasi Hambatan Komunikasi Dalam Pemberian Pelayanan Keperawatan	151
G. Rangkuman	154
H. Latihan Soal	155
I. Kunci Jawaban	157
J. Daftar Pustaka.....	157
K. Tentang Penulis.....	158
BAB 14 TREND DAN ISU KOMUNIKASI DALAM	
PELAYANAN KESEHATAN.....	159
A. Definisi Issu dan Trend dalam Pelayanan Kesehatan	159
B. Konsep Tren dan Issu dalam Keperawatan.....	160
C. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Trend dan Issu	163

D. Pentingnya komunikasi dalam pelayanan kesehatan.....	165
E. Trend dan isu komunikasi dalam pelayanan kesehatan.....	167
F. Rangkuman.....	169
G. Latihan Soal.....	170
H. Kunci Jawaban.....	171
I. Daftar Pustaka	171
J. Tentang Penulis	172
BAB 15 KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM HUBUNGAN INTERPERSONAL PERAWAT DENGAN KLIEN, KELUARGA, KELOMPOK, SESAMA PERAWAT DAN TENAGA KESEHATAN LAINNYA	174
A. Introduksi.....	174
B. Komunikasi Efektif dalam Hubungan <i>Interpersonal</i> Perawat Dengan Klien	174
C. Komunikasi Efektif dalam Hubungan <i>Interpersonal</i> Perawat Dengan Keluarga.....	176
D. Komunikasi Efektif dalam Hubungan <i>Interpersonal</i> Perawat Dengan Kelompok.....	179
E. Komunikasi Efektif dalam Hubungan <i>Interpersonal</i> Perawat Dengan Sesama Perawat.....	180
F. Komunikasi Efektif dalam Hubungan <i>Interpersonal</i> Dengan Tenaga Kesehatan Lainnya	181
G. Rangkuman.....	183
H. Latihan Soal.....	184
I. Kunci Jawaban.....	185
J. Daftar Pustaka	186
K. Tentang Penulis	188
BAB 16 KOMUNIKASI DENGAN SBAR.....	189
A. Pendahuluan.....	189
B. Komponen SBAR.....	190
C. Penerapan SBAR.....	191
D. Rangkuman.....	193
E. Latihan Soal.....	194
F. Kunci Jawaban.....	195

G. Daftar Pustaka.....	195
H. Tentang Penulis.....	195
GLOSARIUM.....	197



BUKU AJAR
KOMUNIKASI DASAR KEPERAWATAN
(Berdasarkan Kurikulum Pendidikan Ners Indonesia Tahun 2021)

Aprina, Noviany Banne Rasiman, Angela A. M. Lusia Laka,
Septiana Fathonah, Yayi Siti Haeriyah, Diana Arianti, Emdat
Suprayitno, Yustina Kristianingsih, Dewanti Widya Astari, Lesta
Livolina Simamora, Ciclia Wahyu Djajanti, Yuanita Ani Susilowati,
Aneng Yuningsih, Bayu Saputra, Reni Hertini, Ferdinan
Sihombing



BAB 1

KONSEP KOMUNIKASI

Oleh : Aprina

Capaian Pembelajaran:

1. Mampu memahami pengertian komunikasi
2. Mampu memahami proses komunikasi
3. Mampu memahami fungsi komunikasi
4. Mampu memahami komponen komunikasi
5. Mampu memahami prinsip dasar proses komunikasi

Komunikasi merupakan ilmu yang mempelajari upaya yang sistematis, secara tegas merumuskan asas penyampaian informasi maupun sikap dan opini, proses komunikasi sebagai interaksi yang menyetarakan komunikasi dengan proses sebab-akibat yang arahnya bergantian. Proses komunikasi berlangsung antara pengirim dan penerima pesan maka umpan baliknya dapat berupa verbal atau nonverbal (anggukan, gelengan atau tersenyum), maka umpan balik ini telah terjadi.

A. Pengertian Komunikasi

1. Definisi Komunikasi

Arti komunikasi berasal dari kata latin ialah "*Communis*" yang maksudnya membuat kebersamaan ataupun membangun kebersamaan antara 2 orang ataupun lebih. Bagi Cherry dalam Stuart, berkata kalau komunikasi pula berasal dari pangkal kata dalam bahasa latin "*Communico*" yang maksudnya membagi.

4. Perawat sedang menjelaskan kepada dokter melalui pesan tentang informasi atau fakta kondisi pasien saat ini. Apakah jenis pesan yang sedang perawat berikan?
- A. Pesan informatif,
 - B. Pesan persuasif
 - C. Pesan koersif
 - D. Pesan pribadi
5. Seorang mahasiswa mengejek mahasiswa lain nya dengan intonasi rendah yang belum selesai dalam mengerjakan tugas hal ini dilakukan agar mahasiswa mau selesai mengerjakan tugas. Apakah tujuan penggunaan media yang sedang di terapkan?
- A. Primer
 - B. Satire
 - C. Tersier
 - D. Sekunder

F. Kunci Jawaban

- 1. A.
- 2. B.
- 3. C.
- 4. A.
- 5. D.

G. Daftar Pustaka

- Cangara, H. (2019). *Pengantar Ilmu Komunikasi Edisi Keempat*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Caropeboka, R. M. (2017). *Konsep Dan Aplikasi Ilmu Komunikasi*. Jakarta: ANDI.
- Hendrayady, A. A. (2021). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Media Sains Indonesia.
- Mubarok. (2014). *Komunikasi Antrapribadi dalam Masyarakat Majemuk*. Makasar: Dapur Buku.
- Nofrion. (2016). *Komunikasi Pendidikan Penerapan Teori dan Konsep Komunikasi Dalam Pembelajaran*. Jakarta: Kencana.

Purba, B. G. (2020). *Ilmu Komunikasi: Sebuah Pengantar*. Jakarta: Yayasan Kita Menulis.

Sari, M. H. (2020). *Dasar-Dasar Komunikasi Kesehatan*. Jakarta: Yayasan Kita Menulis.

H. Tentang Penulis



Dr. Aprina, S.Kp., M.Kes, Lahir di Tanjung Karang, 29 April 1964. Lulus S1 Keperawatan di Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Indonesia 2019, Lulus S2 Kesehatan Masyarakat di Universitas Respati Indonesia 2004, Lulus Doktor-S3 di Universitas Negeri Jakarta 2014, Pengalaman professional: Sebagai Ketua Komisi Etik Penelitian Kesehatan Poltekkes Tanjungkarang, Pemenang Dosen Berprestasi Poltekkes Kemenkes Tingkat Nasional, Narasumber Tingkat Nasional. Reviewer Jurnal Nasional, Reviwer Penelitian Tingkat Nasional. Reviwer Beban Kerja Dosen (BKD) tingkat Nasional, Editor Buku Ajar, Telah Menerbitkan 12 jurnal Internasional, Penulis Buku Kesehatan dan sudah menerbitkan 13 buku ber-ISBN.

BAB

2

BENTUK, TUJUAN DAN FUNGSI KOMUNIKASI

Oleh : Noviany Banne Rasiman

Capaian Pembelajaran:

1. Mampu memahami bentuk dari komunikasi
2. Mampu memahami tujuan dari komunikasi
3. Mampu memahami fungsi dari komunikasi

Komunikasi adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan untuk membuat pesan yang dimaksud tersebut bisa tersampaikan dan dipahami. Komunikasi menjadi salah satu kebutuhan dasar individu dalam berinteraksi didalam kelompoknya. Komunikasi tidak hanya dilakukan oleh dua orang saja, tapi kita dapat berkomunikasi dengan lebih banyak orang, baik sebagai komunikator atau komunikan. Pentingnya komunikasi juga tidak hanya diperlukan dalam satu kelompok lingkungan, tetapi dalam berorganisasipun kita memerlukan komunikasi demi tercapainya tujuan bersama. Komunikasi merupakan proses belajar seumur hidup bagi perawat. Perawat terus berhubungan dengan klien dan keluarganya sejak kelahiran sampai kematian.

A. Bentuk Komunikasi

Perawat menggunakan berbagai bentuk atau tingkat komunikasi pada peran profesionalnya. Keterampilan komunikasi harus meliputi Teknik yang menggambarkan kompetensi dalam tiap tingkat (Potter et al., n.d.).

4. Fungsi dari komunikasi adalah untuk menginformasikan sesuatu, berikut adalah fungsi dari komunikasi kecuali?
 - a. Menginformasikan
 - b. memberitahukan
 - c. Mendidik
 - d. Menghibur
 - e. Mempengaruhi

5. Tujuan utama komunikasi adalah untuk membangun/menciptakan pemahaman atau pengertian bersama. Tujuan komunikasi terdiri dari yang tersebut dibawah ini, kecuali?
 - a. Mengubah sikap
 - b. Mengubah opini
 - c. Mengubah perilaku
 - d. Mengubah diri
 - e. Mengubah masyarakat

F. Kunci Jawaban

1. B
2. E
3. B
4. B
5. D

G. Daftar Pustaka

- Al Ilmiyyah, K., & al-Fikr, D. (n.d.). Adler, RB, dan Rodman, G., 1991, *Understanding Human Communication*, Toronto: Holt Rinehart and Winston. Agustian, AG, 2001, *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual (Cetakan ke-6)*, Jakarta: Arga. Ahmad, A., 1996, *Dakwah Islam sebagai Ilmu*, Sumut: Fakultas Dakwah IAIN. *Behaviour*, 83(2), 380-394.
- Milyane, T. M., Umiyati, H., Putri, D., Akib, S., Daud, R. F., Rosemary, R., Athalarik, F. M., Adiarsi, G. R., Puspitasari, M., & Ramadhani, M. M. (2022). *Pengantar ilmu komunikasi*. Penerbit Widina.
- Muhith, A., & Nasir, A. (2019). *Komunikasi dalam Keperawatan: Teori dan Aplikasi*.
- Potter, P. A., Griffin, A., Rn, P., Faan, E., Stockert, P., Bsn, R. N., & Hall, A. (n.d.). *DOWNLOAD PDF Fundamentals of Nursing*.

Rustan, A. S., & Hakki, N. (2017). *Pengantar ilmu komunikasi*. Deepublish.

H. Tentang Penulis



Ns. Noviany Banne Rasiman, M.N.S

Penulis berdomisili di Kota Palu, Sulawesi Tengah, dengan alamat Jl. Banteng No. 36E. Penulis lulus S2 (magister) bidang keperawatan keluarga dan komunitas dari Kasetsart University, Bangkok, Thailand pada tahun 2016, pekerjaan saat ini menjadi dosen tetap pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia

Jaya sejak tahun 2010.

BAB 3

KOMUNIKASI VERBAL

Oleh : Angela A. M. Lusia Laka

Capaian Pembelajaran:

1. Mampu memahami komunikasi verbal
2. Mampu menjelaskan unsur-unsur dalam komunikasi verbal
3. Mampu memahami keuntungan dan kerugian komunikasi verbal
4. Mampu mengaplikasikan komunikasi verbal

Komunikasi verbal terjadi secara lisan dan dapat disampaikan secara langsung dengan tatap muka maupun virtual melalui media perantara seperti telepon, *teleconference*, dan sebagainya (Mundakir, 2016).

A. Definisi Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal merupakan salah satu jenis komunikasi yang menggunakan kata-kata secara lisan maupun tulisan. Sebagian besar komunikasi verbal digunakan pada hubungan antar individu. Komunikator menggunakan kata-kata untuk menyampaikan fakta dan informasi, mengungkapkan perasaan, pemikiran, gagasan, emosi (Sarfika, Rika., *et.al.*, 2018).

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam menggunakan komunikasi verbal antara lain (Mundakir, 2016):

1. Makna denotatif dan konotatif

Makna denotatif bersifat umum dan terdapat dalam kamus resmi penggunaannya (makna kamus). Makna konotatif

F. Kunci Jawaban

1. D 2. D 3. C 4. B 5. A 6. A

G. Daftar Pustaka

Harahap, Reni Agustina & Putra, Fauzi Eka. (2020). Buku ajar komunikasi kesehatan. Jakarta: Prenadamedia Group (Divisi Kencana)

Indriani, Sri Seti & Prasanti, Ditha. (2017). Proses komunikasi verbal perempuan Indonesia di Australia. *Jurnal Lontar*. Vol.5(1).

Mulyana, Deddy. (2018). Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Mundakir. (2016). Buku ajar komunikasi pelayanan kesehatan. Yogyakarta: Indomedia Pustaka.

Kusumawati, Tri Indah. (2016). Komunikasi verbal dan nonverbal. *Jurnal pendidikan dan konseling*. Vol.6 (2).

Purba, Christian & Siahaan, Chontina. (2022). Efektivitas komunikasi verbal dan non verbal dalam komunikasi antarbudaya. *Jurnal Bahasa, Sastra dan Budaya*. Vol.9 (1). ISSN: 2338-2635; e-ISSN: 2798-1371

Safrika, Rika, et.al. (2018). Buku ajar keperawatan dasar 2 – Komunikasi terapeutik dalam keperawatan. Padang: *Andalas University Press*

H. Tentang Penulis



Angela Alfonsin Maria Lusia Laka, S.Kep., Ns., M.Kep. Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado. Penulis lahir di Poso, Sulawesi Tengah pada 21 September 1990. Penulis adalah dosen tetap di Program Studi Ilmu Keperawatan,

Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado sejak tahun 2016 hingga sekarang dengan mata kuliah yang diampuh adalah Keperawatan Jiwa. Menyelesaikan pendidikan sarjana (S1) dan profesi ners pada Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado, dengan gelar Sarjana Keperawatan Ners pada tahun 2013. Kemudian menyelesaikan pendidikan magister (S2) keperawatan di Universitas Brawijaya Malang pada tahun 2018. Penulis berperan sebagai tim editorial jurnal kesehatan, serta aktif dalam kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang berkaitan dengan bidang keilmuan keperawatan jiwa. Email: alaka@unikadelasalle.ac.id

BAB

4

KOMUNIKASI NONVERBAL

Oleh : Septiana Fathonah

Capaian Pembelajaran:

1. Mampu memahami definisi komunikasi nonverbal
2. Mampu memahami bentuk komunikasi nonverbal
3. Mampu menafsirkan pesan nonverbal

Perawat adalah komponen yang sangat penting dalam penyampaian layanan kesehatan dan inti dalam memperkuat sistem kesehatan (WHO, 2016). Perawat seringkali bertindak sebagai pihak pertama yang menanggapi kondisi krisis dan masalah yang kompleks; sebagai pelindung dan pembela masyarakat/ pasien/ klien dan komunikator dan koordinator dalam tim. Keterampilan komunikasi untuk perawat sangat penting tetapi mungkin sulit untuk dikuasai (Neese, 2016).

Komunikasi adalah pertukaran informasi antara orang-orang dengan mengirim dan menerimanya melalui berbicara, menulis atau dengan menggunakan media lainnya. Komunikasi yang jelas berarti bahwa informasi disampaikan secara efektif di antara orang-orang. Untuk menjadi perawat yang sukses, keterampilan komunikasi yang baik diperlukan (Neese, 2016). Prinsip-prinsip komunikasi yaitu proses komunikasi, tujuan komunikasi, jenis komunikasi, hambatan komunikasi yang efektif, model komunikasi dan strategi untuk meningkatkan komunikasi dan pedoman untuk interaksi terapeutik yang berhasil (Sibiya, 2018).

3. Manakah sesuai pilihan berikut yang termasuk dalam aspek penampilan personal yang mendukung komunikasi non verbal?
 - a. Penggunaan perhiasan
 - b. Lingkungan
 - c. Artikulasi bicara
 - d. Sentuhan

4. Apakah yang dimaksud paralanguage dalam komunikasi non verbal?
 - a. Komponen ucapan vokal dan non verbal mencakup nada, volume, artikulasi, ritme
 - b. Penampilan mengacu pada tipe wajah dan tubuh, warna rambut dan kulit
 - c. Kecepatan mengacu pada seberapa cepat atau lambat seseorang berbicara, pembicara cepat dapat menyampaikan kegembiraan atau kegugupan, pembicara lambat dapat terlihat acuh tak acuh atau bijaksana.
 - d. Sentuhan yang merupakan alat komunikasi yang ampuh dengan menyampaikan banyak pesan dan dapat bermanfaat dalam hal memberikan dukungan emosional dan menunjukkan kepedulian dan perhatian.

F. Kunci Jawaban

1. C 2. B 3. A 4. A

G. Daftar Pustaka

Raquel Tiheko Hidaka Veloso, R. S. (2019). Non-Verbal Communication at Nursing Admission: Perceptions of HIV/AIDS Patients. *International Journal of Development Research* , 27459-27462.

WHO. (2016). Global strategic directions for strengthening nursing and midwifery 2016-2020. In WHO. Geneva: World Health Organization.

- Neese. (2016, August 2). Retrieved from diversitynursing.com: <https://blog.diversitynursing.com/blog/effective-communication-in-nursing-theory-and-best-practices>
- Sibiya. (2018). Effective communication in nursing. Nursing.
- van Niekerk, V. (2016). Relationship, helping and communication skills. In *Foundations of Nursing Practice: Fundamentals of Holistic Care* (pp. 181-207). Edinburgh: Mosby Elsevier.
- Fernández. (2010). Verbal and Non-verbal Concomitants of Rapport in Health Care Encounters: Implications for Interpreters. *J Specialized Transl*, 216-228.
- Xu Y, S. S. (2012). Nonverbal Communication Behaviors of Internationally Educated Nurses and Patient Care. *Res Theory Nurs Pract*, 290-308.
- Fathonah, S. (2020). *Pengalaman Kebutuhan Komunikasi Pasien dengan Kebutuhan Komunikasi di ICU*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Notokusumo Yogyakarta.
- Fathonah, S. (2021). *Evaluasi Komunikasi Perawat pada Pasien yang Menggunakan Ventilasi Mekanik di ICU*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Notokusumo Yogyakarta.
- Fathonah. (2021). *Evaluasi Komunikasi Perawat pada Pasien yang Menggunakan Ventilasi Mekanik di ICU*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Notokusumo Yogyakarta.
- Keutchafo, E. L. (2020). Evidence of nonverbal communication between nurses and older adults: a scoping. *BMC Nursing*, 1-13.
- Jennifer Lapum, O. S.-A.-Y. (2020). *Introduction to Communication in Nursing*. Victoria: Ryerson University.

NHCP. (2023, August Monday). *Nonverbal Communication: A Leaflet for Healthcare Staff*. Retrieved from www.hse.ie: <https://www.hse.ie/eng/about/our-health-service/healthcare-communication/nonverbal-communication/nhcp-nonverbal-skills-card.pdf>

H. Tentang Penulis



Septiana Fathonah, S.Kep., Ns., M.Kep

Penulis merupakan salah satu dosen tetap di STIKES Notokusumo Yogyakarta Departemen Keperawatan Gawat Darurat dan Kritis. Penulis merupakan pengajar di Program Studi DIII dan S1 Keperawatan STIKES Notokusumo Yogyakarta. Penulis merupakan lulusan S1 Keperawatan dan Ners dari Universitas Gadjah Mada dan lulusan S2 Keperawatan Kritis Universitas Padjajaran Bandung. Penulis aktif meneliti tentang komunikasi di setting *intensive care* (ICU). Penulis aktif sebagai pengurus di beberapa organisasi antara lain Asosiasi Institusi Pendidikan Vokasi Keperawatan Indonesia (AIPViKI) Regional XIII DIY dan Himpunan Perawat *Critical Care Indonesia* (HIPERCCI) DIY.

BAB 5 | KONSEP KOMUNIKASI EFEKTIF

Oleh : Yai Siti Haeriyah

Capaian Pembelajaran:

1. Mampu memahami pengertian komunikasi efektif
2. Mampu memahami dan menyebutkan prinsip dasar hukum komunikasi efektif
3. Mampu mengetahui dan menjabarkan langkah komunikasi efektif

Komunikasi merupakan hal yang tidak bisa lepas dalam diri manusia. Sejatinya manusia adalah makhluk sosial yang memerlukan komunikasi dalam proses penyampaian informasi dari satu individu ke individu lain. Komunikasi efektif merupakan komunikasi yang tidak hanya menghasilkan perpindahan informasi saja tetapi terjadinya perubahan perilaku pada orang yang terlibat dalam proses komunikasi. Salah satu *output* yang diharapkan dalam memberikan pelayanan kesehatan adalah perubahan gaya hidup pasien. Oleh karena itu komunikasi efektif sangat diperlukan dalam proses pelayanan kesehatan.

A. Pengertian Komunikasi Efektif

Komunikasi efektif adalah pengembangan hubungan antara tenaga kesehatan (dokter, perawat, fisioterapis, bidan, nutrisi, atau tenaga kesehatan lain) dengan pasien secara efektif dalam kontak sosial yang berlangsung secara baik, menghargai kemampuan dan keunikan masing-masing pihak,

E. Latihan Soal

1. Berapa pilar hukum dalam komunikasi efektif?
 - a. 4
 - b. 5
 - c. 6
 - d. 7
2. Dibawah ini yang termasuk dalam pilar hukum komunikasi efektif, kecuali..
 - a. Respect
 - b. Simpati
 - c. Audible
 - d. Humble
3. Clarity merupakan salah satu pilar hukum komunikasi efektif yang berarti?
 - a. Saling menghargai
 - b. Peduli
 - c. Terbuka
 - d. Rendah hati
4. Ada berapa langkah dalam mencapai komunikasi yang efektif?
 - a. 6
 - b. 8
 - c. 9
 - d. 5
5. Membangun hubungan yang baik dengan klien sehingga klien nyaman merupakan salah satu langkah dalam komunikasi efektif yaitu?
 - a. Berikan penjelasan dan informasi sebaik mungkin
 - b. Kaji apa yang diinginkan pasien
 - c. Lakukan pemberian layanan dengan bidang lain
 - d. Bina hubungan baik dan harmonis pada pasien

F. Kunci Jawaban

1. B 2. B 3. C 4. B 5. D

G. Daftar Pustaka

- Ikhwan, M. (2022). *Komunikasi Efektif Antarpemeluk Agama*. 2, 10.
- Mutiara, S. (2017). *Persepsi Perawat Terhadap Pelaksanaan Komunikasi Efektif*. 5, 8.
- Yusuf, A. (2017). *Konsep Komunikasi Efektif*. 16.

H. Tentang Penulis



Yayi Siti Haeriyah., S.Kp., M.Kep.

Lahir di Ciamis, 10 Januari 1980, Saat ini bekerja sebagai Dosen Tetap STIKes Bina Putera Banjar dari tahun 2004 - sekarang dan saat ini menjabat sebagai Ketua Prodi Ilmu Keperawatan. Tahun 2011-2014 mengikuti Pendidikan S2 Keperawatan di Universitas

Padjajaran dengan peminatan Keperawatan Gawat Darurat dan Kritis. Penulis aktif mengikuti berbagai kegiatan pengembangan diri berupa pelatihan dan seminar, terakhir yaitu Webinar Nasional Menembus Batas SCOPUS. Penelitian dan pengabdian 3 tahun terakhir: Hubungan antara Tingkat Pengetahuan Ibu dalam Menstimulasi Bahasa dengan kemampuan Bicara Anak Usia 1 Tahun Di Desa Pamarican Wilayah Kerja Puskesmas Pamarican Kabupaten Ciamis , Manajemen Disaster Di Desa Binangun Kota Banjar, dan Relationship Between Family Support and the Number Of Visite to the Posyandu For the Elderly. Email: Yayi.88.ysh@gmail.com

BAB 6 | FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KOMUNIKASI

Oleh : Diana Arianti

Capaian Pembelajaran:

1. Mampu memahami faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi tentang kredibilitas
2. Mampu memahami faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi tentang isi pesan
3. Mampu memahami faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi tentang kesesuaian isi pesan

Komunikasi adalah proses pertukaran informasi/pesan. Manusia pada hakekatnya adalah makhluk sosial, dan peran komunikasi sangat penting dalam kehidupan manusia. Manusia tidak hidup sendiri dan memiliki pikirannya sendiri. Seseorang perlu berinteraksi dengan orang lain untuk menyampaikan isi pikirannya kepada orang lain. Dalam proses komunikasi, ada banyak faktor yang mempengaruhi kemajuan proses komunikasi itu sendiri. Komunikator memiliki elemen internal dan eksternal. Faktor-faktor tersebut akan mempengaruhi keberhasilan komunikasi. Berikut ini menurut menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi (Scoot M, Allen H., Center, Glen M, & Broom, 2011): Kredibilitas, isi pesan, kesesuaian isi pesan, kejelasan pesan, kesinambungan dan konsistensi, saluran, kapabilitas sasaran.

- c. Kredibilitas
 - d. Isi nilai
3. Pesan yang dikomunikasikan sebelumnya tidak bertentangan dengan pesan berikutnya adalah bagian dari....
- a. Isi Pesan
 - b. Besesuaian isi pesan
 - c. Kredibilitas
 - d. Isi nilai
4. Seseorang yang mempunyai inisiatif menyampaikan pesan disebut....
- a. Komunikan
 - b. Komunikator
 - c. Pesan
 - d. deliveru channel/ Media
 - e. Efek komunikasi
5. Dalam Berkomunikasi orang yang menerima pesan disebut....
- a. Komunikan
 - b. Komunikator
 - c. Pesan
 - d. deliveru channel/ Media
 - e. Efek komunikasi

F. Kunci Jawaban

1. D 2. B 3. B 4. B 5. A

G. Daftar Pustaka

- Anderson, R. (1972). *Language Skills in Elementary Education* .
New York: Macmillan Publishing Co,Inc.
- Berlo, D. K. (1960). *The Process of Communication: An Introduction to Theory and Practice*. New York: Holt, Rinehart and Winston.

- Bosworth, K. (1994). *Computer Games and Simulations as Tools to Reach and Engage Adolescents in Health Promotion activities*. Computer Human Services.
- Effendy, O. (1993). *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya.
- Fisher, A. (1993). *Teori-teori Komunikasi*. Bandung: Rosdakarya.
- Jalaludin, R. (1989). *Metode Penelitian Komunikasi Remaja*. Bandung: Rosdakarya.
- Jalaludin, R. (1998). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Rosdakarya.
- Joanna M, P. (2001). *Creating an effective Logo Communication News Ceo of Matrix Group International*. Alexandria Virginia.
- Liliweri, A. (2003). *Makna Budaya dalam Komunikasi Antar Budaya*. Yogyakarta: LKiS.
- Liliweri, A. (2008). *Dasar-Dasar Komunikasi Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Maibach, E., & and, P. R. (1995). *Designing Health Message*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Mulyana, D. (2001). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar Remaja*. Bandung: Rosdakarya.
- Scot M, C., Allen H., Center, Glen M, & Broom. (2011). *Effective Public Relations* (9 ed.). Jakarta: Kencana.

H. Tentang Penulis



Diana Arianti lahir di Kota Lhokseumawe (Aceh) 30 Januari 1984. Riwayat Pendidikan : Lulus SDN Inpres (1996), SMPN 1 Lhokseumawe (1999), SMAN 6 Padang (2002), S1 Keperawatan dan Profesi di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Alifah Padang, lanjut Magister S2 Keperawatan di Universitas Andalas (2016). Sambil Menulis buku ini penulis mempunyai kesibukan lain sebagai dosen di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Alifah Padang.

BAB 7

FAKTOR- FAKTOR YANG MEMENGARUHI KOMUNIKASI: KEJELASAN PESAN DAN KESINAMBUNGAN DAN KONSISTENSI

Oleh : Emdat Suprayitno

Pembelajaran:

1. Memahami pentingnya komunikasi dalam pelayanan kesehatan
2. Mengetahui elemen-elemen komunikasi
3. Mengetahui faktor-faktor pengaruh komunikasi
4. Memahami ketegasan dalam pesan
5. Mengetahui konsistensi dan kelangsungan pesan

Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi komunikasi dan prinsip-prinsip dasar yang mendukungnya, individu dapat meningkatkan keterampilan komunikasi mereka untuk mencapai tujuan yang diinginkan dalam lingkungan pelayanan kesehatan.

A. Pengertian

Komunikasi adalah bagian dari strategi koordinasi yang berlaku dalam pengaturan pelayanan di rumah sakit khususnya pada unit keperawatan. Komunikasi adalah bagian dari strategi koordinasi yang berlaku dalam pengaturan pelayanan di rumah sakit khususnya pada unit keperawatan. Komunikasi terhadap berbagai informasi mengenai perkembangan pasien antar profesi kesehatan di rumah sakit merupakan komponen yang fundamental dalam perawatan pasien (Kesrianti, 2021).

4. Salah satu upaya yang harus dilakukan agar komunikasi terjalin efektif yaitu pesan yang disampaikan sebelumnya dengan pesan selanjutnya tidak saling bertentangan. Hal ini merupakan factor yang mempengaruhi komunikasi yaitu:
 - a. Kesenambungan dan Konsistensi
 - b. Kejelasan pesan
 - c. Ketepatan penyampaian pesan
 - d. Kemampuan komunikasi
 - e. Isi Pesan

5. Menghindari kesalah pahaman komunikasi dalam menangkap isi pesan atau informasi yang di sampaikan komunikator merupakan factor yang mempengaruhi komunikasi yaitu?
 - a. Kesenambungan dan Konsistensi
 - b. Kejelasan pesan
 - c. Ketepatan penyampaian pesan
 - d. Kemampuan komunikasi
 - e. Isi Pesan

E. Kunci Jawaban

1. E 2. A 3. E 4. A 5. B

F. Daftar Pustaka

- Gerkora, G. (2021). *Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi*.
- Kesrianti, A. M. (2021). *Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Saat Handover di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Universitas Hasanuddin*. 3.
- Sarfika, N. R., Kep, S., Kep, M., Terapeutik, K., Terapeutik, K., & Keperawatan, D. (2018). *BUKU AJAR KEPERAWATAN DASAR 2 BUKU AJAR*.
- Agustini, N. A., & Purnaningsih, N. (2018). PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MEMBANGUN BUDAYA ORGANISASI. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 89-108.

Julianto, B., & Carnarez, T. Y. (2021). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI ORGANISASI PROFESSIONAL: KEPEMIMPINAN, KOMUNIKASI EFEKTIF, KINERJA, DAN EFEKTIVITAS ORGANISASI (SUATU KAJIAN TUDI LITERATURE REVIEW ILMU MANAJEMEN TERAPAN). *Jurnal ilmu manajemen penerapan*, 676-691.

Ningrum, H. F. (2020). *Komunikasi Bisnis*. Kota Bandung-Jawa Barat: CV. MEDIA SAINS INDONESIA.

G. Tentang Penulis



Nama: **Emdat Suprayitno**. Penulis lahir di Pamekasan tanggal 05 Desember 1987. Saat ini menjadi Ka. Prodi Profesi Ners di Universitas Wiraraja di Kabupaten Sumenep, Jawa Timur. Penulis aktif sebagai reviewer dan editor di salah satu jurnal terakreditasi Sinta. Penulis juga pernah mendapatkan penghargaan sebagai Dosen Berprestasi Universitas Wiraraja. Selain sebagai ka. prodi, penulis juga aktif sebagai Ketua Komite Etik Penelitian Kesehatan Universitas Wiraraja

BAB 8 | FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KOMUNIKASI

Oleh : Yustina Kristianingsih

Capaian Pembelajaran:

1. Mampu memahami faktor-faktor yang memengaruhi komunikasi
2. Mampu menyebutkan faktor-faktor yang memengaruhi komunikasi

A. Pendahuluan

Komunikasi merupakan aktivitas yang selalu kita gunakan dalam hidup sehari-hari. Komunikasi merupakan suatu proses menyampaikan ide, pikiran, perasaan, emosi, tindakan melalui simbol, kata-kata, gambar kepada orang lain. Komunikasi pada prinsipnya adalah proses *sharing* makna kepada orang lain. Komunikasi selalu melekat pada semua orang dan profesi termasuk dalam bidang kesehatan.

Keberhasilan komunikasi dipengaruhi oleh unsur-unsur dalam proses komunikasi. Unsur-unsur komunikasi secara umum meliputi Komunikator, pesan, saluran dan komunikan. Komunikator disebut juga dengan *Sender* merupakan pengirim pesan, sedangkan komunikan merupakan penerima pesan. Pesan merupakan sesuatu informasi, ide, perasaan yang akan disampaikan. Dan saluran dapat diartikan media yang digunakan dalam mengirimkan pesan. Penting bagi kita untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi komunikasi agar bisa meningkatkan pemahaman orang lain yang menerima

3. Mengapa dalam menyampaikan pesan komunikator harus menyampaikan pesan secara utuh?
 - a. Agar menjadi komunikator yang baik
 - b. Agar saluran yang digunakan tepat
 - c. Agar tidak menimbulkan mispersepsi
 - d. Agar pesan tidak perlu diulang-ulang

4. Apakah yang termasuk dalam kapabilitas sasaran dalam komunikasi?
 - a. Kemampuan menerima pesan
 - b. Kemampuan penerima pesan
 - c. Kemampuan memahami pesan
 - d. Kemampuan merespon pesan

5. Apakah yang dimaksud dengan saluran dalam komunikasi?
 - a. Alat bantu dalam menulis pesan
 - b. Sarana untuk membuat pesan
 - c. Sarana untuk mengirim pesan
 - d. Alat untuk menyesuaikan pesan

E. Kunci Jawaban

1. B 2. D 3. C 4. B 5. C

F. Daftar Pustaka

- Bard, B., MacMullin, E., & Williamson, J. (2022). *Morrison-Valfre's Foundations of Mental Health Care in Canada*. Elsevier.
- Holland, P. M., & Anderson, S. K. (2012). *Communication & Ethics for Bodywork Practitioners*. F.A Davis Company.
- Mundakir. (2016). *Buku Ajar Komunikasi Pelayanan Kesehatan*. Indomedia Pustaka.
- Potter, P., & Stockert, H. (2017). *Fundamentals of Nursing (Ninth)*. Elsevier.
- Wati, E., & Wiyanti, A. (2017). *Komunikasi Keperawatan*. LovRinz Publishing.

G. Tentang Penulis



Yustina Kristianingsih, M.Kep., Ners, pengajar di STIKES Katolik St Vincentius A Paulo Surabaya yang merupakan alumni dari Program Studi Ilmu Keperawatan dan Profesi Ners Universitas Brawijaya Malang dan Magister Keperawatan Univeritas Airlangga Surabaya. Saat ini masih aktif mengajar di Program Studi Ilmu Keperawatan STIKES Katolik St Vincentius A Paulo Surabaya.

BAB 9

KOMUNIKASI DALAM KONTEKS SOSIAL

Oleh : Dewanti Widya Astari

Capaian Pembelajaran:

1. Mampu memahami prinsip komunikasi dalam konteks sosial
2. Mampu mengetahui peran komunikasi dalam konteks sosial
3. Mampu mengetahui tantangan dalam komunikasi sosial
4. Mampu mengetahui upaya meningkatkan komunikasi sosial secara
5. Mampu mengetahui peran perawat dalam komunikasi dalam konteks
6. sosial
7. Mampu mengetahui komunikasi kepada pasien
8. Mampu mengetahui hambatan komunikasi dalam konteks sosial

Komunikasi sebagai aktivitas sosial, sebagaimana sudah menjadi sifat manusia yakni selalu berusaha untuk berhubungan dengan sesamanya. Upaya ini dilakukan untuk menghilangkan keterasingan mereka, dan juga keinginan untuk mengetahui apa yang terjadi di luar dirinya (*communication is human*). Hubungan antara sesama manusia, apakah itu dilakukan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, ataukah untuk kepentingan aktualisasi diri dalam membicarakan masalah-masalah politik, sosial, budaya, seni, dan teknologi. Semuanya hanya dapat dipenuhi melalui komunikasi (Astari, 2018).

4. Upaya meningkatkan komunikasi sosial, diantaranya adalah:
 - a. Ramah
 - b. Memahami perbedaan bahasa dan budaya
 - c. Sosial ekonomi
 - d. Aktif mendengarkan

5. Peran perawat dalam komunikasi secara sosial, diantaranya adalah:
 - a. Memberikan informasi dengan jelas
 - b. Memahami perbedaan bahasa dan budaya
 - c. Simpati dan empati
 - d. Aktif mendengarkan

J. Kunci Jawaban

1. D 2. A 3. B 4. D 5. A

K. Daftar Pustaka

- Astari, P. (2018). Katarak: Klasifikasi, Tatalaksana, dan Komplikasi Operasi. *Cermin Dunia Kedokteran*, 45(10), 748-753.
- Dewsbury, G. (2019). Use of information and communication technology in nursing services. *Br J Community Nurs*, 24(12), 604-607.
<https://doi.org/10.12968/bjcn.2019.24.12.604>
- Frank-Bader, M., Keller, R., Rumohr, G., & Sritharan, S. (2016). Strengthen nurse-patient communication with the "Social 10". *Nursing Management*, 47(9), 49-53.
<https://doi.org/10.1097/01.Numa.0000491125.30236.86>
- Maureen Nokuthula, S. (2018). Effective Communication in Nursing. In U. Nilgun (Ed.), *Nursing* (pp. Ch. 3). IntechOpen. <https://doi.org/10.5772/intechopen.74995>
- Momand, B., & Dubrowski, A. (2020). Addressing Social Context in Health Provider and Senior Communication Training: What Can We Learn From Communication

Accommodation Theory? *Cureus*, 12(12), e12247.
<https://doi.org/10.7759/cureus.12247>

Wahyuningsih, S., Dida, S., Suminar, J. R., & Setianti, Y. (2019). Hambatan komunikasi terapeutik psikiater, perawat, kader jiwa, dan keluarga pada pasien gangguan jiwa pasca pasung. *Jurnal Keperawatan Jiwa*, 7(2), 115-126.

Wieke Noviyanti, L., Ahsan, A., & Sudartya, T. S. (2021). Exploring the relationship between nurses' communication satisfaction and patient safety culture. *J Public Health Res*, 10(2).
<https://doi.org/10.4081/jphr.2021.2225>

Wijayanti, A. R., Wahyuningrum, A. D., Hidayati, B. N., Watu, E., Akbar, H., Handi, H., Wea, L. D., Mariati, L. H., Kuwa, M. K. R., & Meo, M. Y. (2022). Komunikasi Keperawatan.

L. Tentang Penulis



Dewanti, lahir di Bandung pada 25 November 1987. Setelah menempuh pendidikan magister keperawatan di Universitas Padjadjaran tahun 2021, terus berkarya dan berkolaborasi baik dengan praktisi maupun institusi pendidikan. *Interest* terhadap *ophthalmic nursing*, manajemen keperawatan, mutu dan manajemen rumah sakit, dan *research*. Pengalaman dan pelatihan tenaga pelatih kesehatan, kurikulum, peningkatan mutu dan keselamatan pasien, *research*, serta berbagai publikasi internasional dan nasional. Hobi membaca buku dan *travelling*. Email: dewantiwidya@gmail.com Instagram : @widhlove

BAB 10 | KOMUNIKASI DALAM KONTEKS BUDAYA (*CULTURAL DIVERSITY*)

Oleh : Lesta Livolina Simamora

Capain Pembelajaran

1. Mengetahui tentang pengertian komunikasi dalam konteks budaya
2. Mengetahui prinsip-prinsip komunikasi dalam konteks budaya
3. Memahami tujuan dan fungsi komunikasi antarbudaya
4. Memahami alasan mempelajari komunikasi lintas budaya

Kontekstualitas komunikasi antar budaya menunjukkan bahwa komunitas global merupakan ruang holistik yang dihasilkan dari interaksi konteks budaya yang berbeda. Namun, komunitas global tidak hanya mengacu pada ruang, tetapi juga peristiwa fokus yang dapat diamati melalui interaksi. Lebih lanjut menampilkan pentingnya konteks, makna dan kode yang tertanam dalam simbol linguistik yang digunakan untuk menganalisis peristiwa fokus tersebut (Duranti & Goodwin, 1992; Hall, 1976). Komunitas global dicirikan oleh kontekstualitasnya yang dinamis dan beragam karena merupakan tempat yang dibentuk oleh interaksi multikultural. Seperti yang dijelaskan Chen (2011), karena interaksi di antara banyak budaya dalam komunitas global saling bergantung dan saling menembus, struktur kontekstual asli pasti akan berubah seiring waktu, sehingga interaksi yang sukses menuntut fleksibilitas dan fluiditas kontekstual (Giuliana Ferri, 2018)

G. Daftar Pustaka

- Abeer Anwar, (2018) *Cultural Perspectives on Communication in Community Leadership*, Walden University, <https://scholarworks.waldenu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=6183&context=dissertations>
- Eddy Sanusi Silitonga (2020) *Strategi Komunikasi dalam Bisnis, Cipta Media Nusantara*, https://books.google.co.id/books?id=iD4LEAAAQBAJ&pg=PA97&hl=id&source=gbs_toc_r&cad=1#v=onepage&q&f=false
- Giuliana Ferri (2018), *Intercultural Communication : Critical Approaches and Future Challenges*, https://doi.org/10.1007/978-3-319-73918-2_1
- Rogers, E. M., and D. K. Bhowmik (1970) "Homophily-Heterophily: Relational Concepts for Communication Research," *Public Opinion Quarterly*, 34 (Winter): 523-38.
View Web of Science® Google Scholar

H. Tentang Penulis



Lesta Livolina Simamora, Lahir di Bonandolok, 16 April 1973, saat ini bekerja sebagai dosen program studi keperawatan di Universitas Santo Borromeus, mengawali pekerjaan sebagai perawat di RS Sekar Kamulyan (Borromeus group) dengan pendidikan diploma 3 perawat dari AKPER St. Borromeus kemudian melanjutkan program sarjana dan ners di Universitas Indonesia, penulis tertarik dibidang hukum maka melanjutkan program megister ilmu hukum konsentrasi hukum kesehatan di Universitas Padjajaran dan melanjutkan program PhD nursing education major leadership and management di St. Paul University Manila Philippine.

BAB 11 | KOMUNIKASI DALAM KONTEKS KEYAKINAN (*RELIGIOUS BELIEF*)

Oleh : Cicilia Wahyu Djajanti

Capaian Pembelajaran:

1. Mampu memahami pengertian komunikasi dalam Konteks Keyakinan
2. Mampu memahami Fungsi dari Komunikasi dalam Konteks Keyakinan
3. Mampu mengetahui faktor faktor yang mempengaruhi Komunikasi dalam Konteks Keyakinan

Menjadi tenaga kesehatan profesional terutama perawat dibutuhkan kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pendekatan secara holistik .

A. Pengertian

Komunikasi dalam konteks keyakinan mengandung arti rohani sesuatu yang berkaitan batin. Kedalaman batin sebuah anugerah Allah yang dilimpahkan kepada ciptaanNya yang ada didalam hati. Patut diketahui bahwa hati tidak pernah menipu dan selalu mengatakan apa adanya. Suara hati tersebut adalah hal utama yang mendasari perwujudan pancaran Tuhan. Dia menghembuskan sifat-sifat-Nya pada manusia sehingga mereka mempunyai harapan kehidupan, seperti perlakuan ingin mendapatkan keadilan, kesejahteraan, keamanan, keselamatan, saling kasih mengasih, dan lain-lain terhadap sesuatu yang baik menurut kehidupan manusia (Abdu 2021) (Deddy Mulyana, Kapita Selekt Komunikasi).

- d. Memilah milah penentuan sebuah keputusan
- e. Jawaban yang berkaitan dengan keyakinan seseorang

F. Kunci Jawaban

- 1. C
- 2. B
- 3. D
- 4. B
- 5. E

G. Daftar Pustaka

Bagherian Fatemeh Mahmoudi Rad, Gholam. 2020. "The Effect of Spiritual Intelligence Training On Communication Ability For Nurses." 1.

Claramita Mora, Susilo Astrid Pratidina, Rosen baum Marcy, Jan Van Dalen. 2016. *Komunikasi Petugas Kesehatan Dan Pasien Dalam Konteks Budaya Asia Tenggara*. Jakarta: EGC 2016.

Mullan BA. Kothe EJ. n.d. "Evaluation a Nursing Communication Skill Training Course.The Relationship Between Self Rated Ability,Satisfaction and Actual Performance, Nurse Educt Pract." 6:374-78.

H. Tentang Penulis



Cicilia Wahyu Djajanti S.Kep.M.Kes.,Ners Lahir di Blitar 9 Februari 1972 merupakan dosen di STIKES Katolik St Vincentius A Paulo Surabaya pada Program Studi Ilmu Keperawatan . Riwayat studi Magister S2 Ilmu Kedokteran Dasar Fisiologi UNAIR mengajar sejak Tahun 1998 di STIKES Katolik St Vincentius A Paulo Surabaya. Aktif mengajar di STIKES mata kuliah Ilmu Biomedik Dasar, Ilmu Keperawatan Dasar, Medikal Bedah dan Disaster Managemen , Fisiologi Latihan dan Entrepreneur, aktif dalam kegiatan organisasi PPNI sebagai pengurus Komisariat dan PPNI kota Surabaya dan masuk dalam Team Relawan Covid

Gereja dan organisasi sampai sekarang. Publikasi yang pernah dilakukan dalam Internasional Conferensi Nursing AIPNI di Yogyakarta 2009 dan di Makasar 2011 dan pernah mendapat Hibah Penelitian Dosen Pemula dengan judul efektivitas Metode Pembelajaran Problem Based Learning dalam pembelajaran Anatomi Fisiologi dan beberapa modul pembelajaran anatomi fisiologi dan entrepreneur dan pernah mengikuti penulisan buku sharing pengalaman guru mengajar dan penulis buku komunikasi dalam Tatana Kesehatan 2021, Publikasi abdimas dan ada publikasi Jurnal Penelitian Sinta 4

BAB 12

KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN KESEHATAN KHUSUSNYA KOMUNIKASI MULTI DISIPLIN

Oleh : Yuanita Ani Susilowati

Capaian Pembelajaran:

1. Mampu memahami prinsip komunikasi dalam pelayanan kesehatan
2. Mampu memahami *teamwork* tugas dan tanggung jawab
3. Mampu memahami syarat bekerja dalam tim
4. Mampu memahami manajemen konflik dalam tim

Komunikasi yaitu pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami (<https://Kbbi.Web.Id/Komunikasi>, n.d.)

A. Komunikasi Dalam Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan yaitu sarana yang menyediakan bentuk pelayanan yang sifatnya lebih luas daripada bidang klinik, bersifat preventif, promotif, dan rehabilitatif (<https://Kbbi.Web.Id/Komunikasi>, n.d.). Pelayanan kesehatan dapat diberikan di berbagai tatanan Rumah Sakit, Pusat Kesehatan Masyarakat (PKM), Klinik dan lain sebagainya. Pelayanan kesehatan melibatkan berbagai disiplin ilmu, dengan demikian maka melibatkan banyak orang yang saling berinteraksi. Pelayanan kesehatan sering kali disebut juga dengan multi industri terutama industri bidang jasa. Rumah Sakit sebagai multi industri tentu memerlukan berbagai sarana, prasarana dan berbagai sistem pendukung terlaksananya pelayanan kesehatan. Tujuan utama pelayanan kesehatan adalah

3. Berikut merupakan pernyataan yang benar terkait *teamwork*:
 - a. *Teamwork* harus terdiri dari satu disiplin ilmu.
 - b. *Teamwork* harus mempunyai tujuan yang jelas.
 - c. *Teamwork* anggotanya bebas siapa saja boleh masuk
 - d. Dalam *teamwork* tidak boleh ada perbedaan pendapat.

4. Orientasi *teamwork* adalah perbaikan mutu, sehingga luaran dari *teamwork* adalah:
 - a. Dibuatnya kebijakan pimpinan / Direktur.
 - b. Disusunnya standar operasional prosedur (SOP).
 - c. Dihasilkannya rekomendasi bagi pihak manajemen.
 - d. Dikeluarkannya peraturan ke karyawan yang baru.

5. Pengambilan keputusan dalam *teamwork* berorientasi pada:
 - a. Suara mayoritas.
 - b. Suara para perawat
 - c. Tujuan dibentuknya *teamwork*
 - d. Yang paling menguntungkan institusi.

G. Kunci Jawaban

1. d 2. c 3. b 4. c 5. c

H. Daftar Pustaka

- Alsheikh, M. H. (2020). *Communication Skills for Medical Professionals: Perspectives from the Middle East*. June. <https://doi.org/10.1007/978-981-15-3409-6>
- Anderson-kittow, R., Anderson, R. J., Bloch, S., Armstrong, M., Stone, P. C., & Low, J. T. S. (2019). *Communication between healthcare professionals and relatives of patients approaching the end-of-life : A systematic review of qualitative evidence*. July. <https://doi.org/10.1177/0269216319852007>
- Heryana, A., & Unggul, U. E. (2020). *Komunikasi Efektif pada Pelayanan Kesehatan*. June. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.30978.91847>
- <https://kbbi.web.id/komunikasi>. (n.d.).

- Jaelani L. (2020). *Pembaharuan dalam organisasi pelayanan kesehatan*. 1, 21–29.
- Lateef, A. (2022). Importance of teamwork communication in nursing practice. *Nursing Communications*, 6(0), e2022015. <https://doi.org/10.53388/in2022015>
- Medakovic, S. (2020). *Communication in Multidisciplinary Teams*. 2(1), 1–3.
- Ristrini. (2005). PERUBAHAN PARADIGMA JASA PELAYANAN KESEHATAN RUMAH SAKIT DAN REKOMENDASI KEBIJAKAN STRATEGIS BAGI PIMPINAN. *JMPK*, 8.
- Rosen, M. A., Diazgranados, D., Dietz, A. S., Benishek, L. E., Thompson, D., Pronovost, P. J., & Weaver, S. J. (2018). *Teamwork in Healthcare: Key Discoveries Enabling Safer , High-Quality Care*. May. <https://doi.org/10.1037/amp0000298>
- Rosen, M. A., Diazgranados, D., Dietz, A. S., Benishek, L. E., Thompson, D., & Weaver, S. J. (2019). *HHS Public Access*. 73(4), 433–450. <https://doi.org/10.1037/amp0000298>.Teamwork
- Ugur, M., & Torjusen, M. Ø. (2021). *Teamwork in Medical Education : A Scoping Review*.

I. Tentang Penulis



Yuanita Ani Susilowati, lahir di Klaten Jawa Tengah pada tanggal 27 Juli 1967. Karir sebagai dosen diawali pada tahun 2010. Ani itu sebutan akrabnya kuliah keperawatan pertama di AKPER St.carolus Jakarta. Pendidikan sarjana Keperawatan dan Profesi Ners di raih di UNPAD Bandung pada tahun 2003. Gelar Magister Keperawatan dan Spesialis Keperawatan Maternitas

diraih di Universitas Indonesia pada tahun 2015. Tamat Akper mendapat tugas mengajar di Sekolah Perawat Kesehatan (SPK) di RS Lela, Maumere-NTT selama kurang lebih dua tahun. Meniti karir sebagai perawat di RS Santo Yusup Bandung pada tahun 1992 sampai dengan 2010, selama rentang waktu tersebut bertugas di bangsal Bedah, bangsal penyakit dalam, bangsal kebidanan dan terakhir di Unit Gawat Darurat. Pada tahun 2010, Ketua Perkumpulan Perhimpunan Santo Borromeus (PPSB) memindah tugaskan di Pendidikan STIKes Santo Borromeus. Riwayat karir sebagai kepala bagian bangsal bedah, sebagai koordinator pelayanan keperawatan di UDG dan sebagai Pembantu Ketua III bidang Kemahasiswaan, th 2023 sebagai Dekan FISEKraf.

BAB 13

PERSPEKTIF KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN

Oleh : Aneng Yuningsih

Capaian Pembelajaran:

1. Mampu Memahami Komunikasi dan Praktik Keperawatan
2. Mampu Memahami Hubungan Keperawatan Profesional
3. Mampu Memahami Komunikasi dalam Proses Keperawatan
4. Mampu Memahami Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi dalam Pelayanan Keperawatan
5. Mampu Memahami Hambatan Proses Komunikasi dalam Pelayanan Keperawatan
6. Mampu Memahami Upaya Mengatasi Hambatan Komunikasi dalam Pelayanan Keperawatan

A. Komunikasi dan Praktik Keperawatan

Komunikasi merupakan proses belajar seumur hidup bagi perawat. Perawat terus berhubungan dengan klien dan keluarganya sejak kelahiran sampai kematian. Oleh karena itu, dibutuhkan pembentukan komunikasi terapeutik. Perawat berkomunikasi dengan orang lain dalam proses pemberian pelayanan kesehatan atau asuhan keperawatan yaitu dengan klien, keluarga, tim pelayanan kesehatan, komunitas dan rekan sejawat. Perawat berfungsi sebagai pendukung klien dan sebagai anggota tim multidisiplin yang terkadang memiliki prioritas yang berbeda untuk pelayanan. Selain itu seorang perawat harus asertif dalam menyampaikan pertanyaan yang tepat dan membuat suara mereka didengar. Dengan asertif dalam mengkomunikasikan kebutuhan seseorang, kehidupan

9. Perawat menjelaskan tentang prosedur tindakan keperawatan yang akan dilakukan kepada klien, dalam komunikasi pelayanan keperawatan disebut
 - a. Intervensi Katartik
 - b. Intervensi Katalitik
 - c. Intervensi Preskriptif
 - d. Intervensi Informatif
 - e. Intervensi Konfrontatif
10. Berikut ini adalah beberapa cara cara mengatasi kekurangan yang terjadi dalam berkomunikasi?
 - a. Memperjelas tujuan interaksi
 - b. Meningkatkan kesadaran diri
 - c. Melatih keterampilan interpersonal
 - d. Meningkatkan pengetahuan tentang konsep
 - e. Semua jawaban benar

I. Kunci Jawaban

- | | |
|------|-------|
| 1. B | 6. E |
| 2. A | 7. A |
| 3. B | 8. C |
| 4. E | 9. D |
| 5. C | 10. E |

J. Daftar Pustaka

- Mundakir. (2016). *Buku Ajar Komunikasi Pelayanan Kesehatan*. Cetakan I. Yogyakarta: Indomedia Pustaka
- Potter & Perry. (2010). *Fundamental of Nursing. Fundamental Keperawatan*. Buku 2. Edisi 7. Salemba Medika
- PPNI (2016). *Standar Diagnosis Keperawatan Indonesia: Definisi dan Indikator Diagnostik*, Edisi 1. Jakarta: DPP PPNI.

K. Tentang Penulis



Ns. Aneng Yuningsih, S.Kep., M.Kep., Sp.Kep.K Lahir di Ciamis Jawa Barat Pada Tanggal 29 April 1985. Menyelesaikan pendidikan S1 Keperawatan (2007) dan Program Profesi Ners (2009) di STIKes Bina Putera Banjar, S2 Keperawatan di Universitas Padjajaran dengan Program Peminatan Keperawatan Komunitas lulus tahun 2014 dan menyelesaikan Program Studi Spesialis Keperawatan Komunitas tahun 2023 di Universitas Muhammadiyah Jakarta. Selain aktif mengajar sebagai dosen tetap Program Studi Ners di STIKes Bina Putera Banjar sejak tahun 2009 sampai dengan sekarang, penulis juga aktif dalam melakukan penelitian, pengabdian masyarakat, menulis dan mengikuti beberapa kegiatan seminar dan pelatihan yang bertujuan untuk peningkatan dan pengembangan diri. Penulis juga aktif dalam beberapa organisasi diluar kampus seperti PPNI, IPEGGERI dan IPKKI baik sebagai pengurus ataupun anggota. “Tahapan pertama ilmu adalah mendengarkan, kemudian diam dan menyimak dengan penuh perhatian, lalu menjaganya, mengamalkan dan menyebarkannya”. -Sufyan bin Uyainah-.

BAB

14

TREND DAN ISU KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN KESEHATAN

Oleh : Bayu Saputra

Capaian Pembelajaran:

1. Definisi Isu dan trend dalam pelayanan kesehatan
2. Konsep isu dan Trend dalam Keperawatan
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi trend dan isu
4. Pentingnya komunikasi dalam pelayanan kesehatan
5. Trend dan isu komunikasi dalam pelayanan kesehatan

A. Definisi Isu dan Trend dalam Pelayanan Kesehatan

Berbagai metode analisis mengakui pentingnya tren dalam konteks analisis. Tren bisa diartikan sebagai representasi atau informasi mengenai hal-hal yang sedang populer di tengah masyarakat saat ini. Oleh karena itu, trend merujuk pada topik yang sedang banyak diperbincangkan dan berdasarkan pada kenyataan yang ada.

Di sisi lain, terdapat istilah "isu" yang mengacu pada peristiwa atau situasi yang memiliki potensi untuk terjadi di masa depan. Isu ini mencakup bidang kesehatan, ekonomi, sosial, politik, hukum, dan lain sebagainya. Meskipun banyak diperbincangkan, isu belum tentu memiliki bukti yang jelas atau fakta yang dapat diandalkan.

Proses komunikasi melibatkan berbagai aspek dan memungkinkan individu berinteraksi dengan orang lain dan lingkungan sekitarnya. Dalam konteks terapeutik, komunikasi terapeutik merujuk pada kemampuan perawat untuk membantu klien mengatasi stres, menghadapi gangguan

- c. Kurangnya regulasi terhadap penyampaian informasi kesehatan yang tidak akurat.
 - d. Peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya komunikasi dalam kesehatan.
5. Bagaimana hubungan antara trend dan issue dalam komunikasi kesehatan?
- a. Trend dan issue dalam komunikasi kesehatan selalu saling bertentangan.
 - b. Trend hanya terkait dengan perkembangan teknologi, sedangkan issue berkaitan dengan aspek sosial.
 - c. Trend dan issue dalam komunikasi kesehatan dapat saling mempengaruhi dan membentuk dinamika komunikasi yang kompleks.
 - d. Trend hanya berkaitan dengan masalah praktik kesehatan, sedangkan issue berfokus pada perubahan sosial.

H. Kunci Jawaban

1. B 2. C 3. C 4. C 5. C

I. Daftar Pustaka

- Chen, H. W. J., Marzo, R. R., Sapa, N. H., Ahmad, A., Anuar, H., Baobaid, M. F., Jamaludin, N. A., Hamzah, H., Sarrafan, S., Ads, H. O., Kumar, K. A., Hadi, J., Sazali, H., & Abdalqader, M. A. (2023). Trends in Health Communication: Social Media Needs and Quality of Life among Older Adults in Malaysia. *Healthcare*, 11(10), Article 10. <https://doi.org/10.3390/healthcare11101455>
- Guttman, N., & Lev, E. (2021). Ethical Issues in COVID-19 Communication to Mitigate the Pandemic: Dilemmas and Practical Implications. *Health Communication*, 36(1), 116–123. <https://doi.org/10.1080/10410236.2020.1847439>
- Moudatsou, M., Stavropoulou, A., Philalithis, A., & Koukouli, S. (2020). The Role of Empathy in Health and Social Care

Professionals. *Healthcare (Basel, Switzerland)*, 8(1), 26.
<https://doi.org/10.3390/healthcare8010026>

- Mutisya, F. K. (2019). ISSUES AND TRENDS IN NURSING ADMINISTRATION: NURSING STAFF SHORTAGE. *International Conference of Kerta Cendekia Nursing Academy*, 1(1), Article 1. <https://ejournal-kertacendekia.id/index.php/ICKCNA/article/view/102>
- Sari, D. K. (2023). Peranan Telenursing Untuk Meningkatkan Mutu dalam Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 11(1), Article 1. <https://doi.org/10.33560/jmiki.v11i1.408>
- Sinclair, S., Beamer, K., Hack, T. F., McClement, S., Raffin Bouchal, S., Chochinov, H. M., & Hagen, N. A. (2017). Sympathy, empathy, and compassion: A grounded theory study of palliative care patients' understandings, experiences, and preferences. *Palliative Medicine*, 31(5), 437-447. <https://doi.org/10.1177/0269216316663499>
- Yulianti, T. S., & Purnamawati, F. (2019). FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PENERAPAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DI RSUD DR. SOERATNO GEMOLONG. 5.

J. Tentang Penulis



Penulis telah berhasil menyelesaikan program studi S2 Keperawatan di Universitas Muhammadiyah Jakarta. Saat ini, ia berperan sebagai pengajar tetap di Program Studi Sarjana Keperawatan dan Pendidikan Profesi Ners yang berada di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Hang Tuah Pekanbaru.

Keahliannya terfokus pada bidang Keperawatan Medikal Bedah (KMB), terutama pada subbidang Endokrin. Ia sangat aktif dalam melaksanakan tiga pilar utama perguruan tinggi, yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian, serta pengabdian

masyarakat. Selain itu, penulis juga memegang peran sebagai Koordinator Pengabdian di Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Hang Tuah Pekanbaru, dan bahkan pernah meraih hibah penelitian tingkat nasional. Selanjutnya, penulis juga aktif dalam menulis buku referensi dan buku ajar sebagai upaya untuk berkontribusi dalam dunia akademik.

BAB 15

KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM HUBUNGAN INTERPERSONAL PERAWAT DENGAN KLIEN, KELUARGA, KELOMPOK, SESAMA PERAWAT DAN TENAGA KESEHATAN LAINNYA

Oleh : Reni Hertini

Capaian Pembelajaran:

Menstimulasi komunikasi efektif dalam hubungan *interpersonal* dengan klien, keluarga, kelompok, sesama perawat dan tenaga kesehatan lainnya

A. Introduksi

Komunikasi merupakan bagian penting dari kehidupan manusia, termasuk dalam profesi perawat. Perawat selalu berhubungan dengan klien, keluarga, kelompok, sesama perawat dan tenaga kesehatan lainnya dalam setiap tindakan keperawatan. Oleh karena itu, komunikasi yang baik dan efektif adalah hal yang sangat penting bagi perawat untuk melaksanakan peran dan fungsinya dengan baik.

B. Komunikasi Efektif dalam Hubungan *Interpersonal* Perawat Dengan Klien

Kesembuhan pasien di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh cara perawat berkomunikasi dengan mereka. Jika perawat memberi tahu klien tentang penyakitnya secara tidak tepat, mereka dapat menghambat proses penyembuhannya atau bahkan memperburuk kondisi penyakitnya. Misalnya, jika perawat memberi tahu klien tentang kanker stadium lanjut, mereka dapat merasa depresi, putus asa, dan stres secara spiritual. Klien mungkin kehilangan keinginan untuk makan

J. Daftar Pustaka

- Andriani, F.(2012). Faktor-Faktor Mutu Keperawatan yang berhubungan dengan Insiden Keselamatan Pasien di RSUP DR. M.Djamil Padang tahun 2012. Tesis. Universitas Andalas Padang.
- Agritubella, M. (2016). Analisis Hubungan Kemampuan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kenyamanan Dan Kepuasan Proses Interaksi Dalam Pelayanan Keperawatan Di RSUD Petala Bumi. Universitas Andalas.
- Arumsari, D. P., Emaliyawati, E., & Sriati, A. (2016). Hambatan komunikasi efektif perawat dengan keluarga pasien dalam perspektif perawat. *Jurnal Pendidikan Keperawatan Indonesia*, 2(2), 104-114.
- Daryanti, C., & Priyono, S. (2016). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 5(4), 217-224.
- Efrianty, N., & Agustina, F. (2021). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Pelaksana Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Ernaldi Bahar Palembang. *Jurnal Kesehatan Abdurrahman*, 10, 23-27. <https://doi.org/10.55045/jkab.v10i2.126>
- Hilda, H., Setiadi, R., Wahyuni, E. P., Supriadi, S., Loriana, R., Rasmun, R., & Nurachmah, E. (2018). Strengthening patients safety culture through the implementation of SBAR communication method. *Health Notions*, 2(8), 856-861.

- Idris, E. (2012). Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Pariaman Tahun 2012. Universitas Andalas Padang.
- Irawan, dkk. (2015). Hubungan antara komunikasi perawat dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Irna Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang 2015. Seminar Nasional Forum Dosen Indonesia 2015. ISSN: 2460-5271.
- Kesrianti, AM. (2014). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi pada Saat Handover di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Universitas Hasanuddin', *Jurnal Ilmiah*, 1314.
- Khan, M.M., et al. (2014). Impact of Service Quality on Patient's Trust: A Case of Health-Care in Pakistan. *Journal of Quality and Technology Management*. Vol. X. Issue I, June 2014. Page 35 - 57.
- Loihala, M. (2016). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien yang Dirawat di Ruang Hcu Rsu Sele Be Solu Kota Sorong. *Jurnal Kesehatan*, 7(2), 176. <https://doi.org/10.26630/jk.v7i2.185>
- Mardiana, S. S., Kristina, T. N., & Sulisno, M. (2019). Penerapan komunikasi SBAR untuk meningkatkan kemampuan perawat dalam berkomunikasi dengan dokter. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*, 10(2), 273-282.
- Noprianty, C., & Karana, I. (2019). Perilaku caring perawat berdasarkan teori jean watson di ruang rawat inap. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 4(1), 33-48.
- Putri, P., Afandi, A. T., & Lestari, D. K. (2022). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien Pre Operasi Di Rumah Sakit. *Journals of Ners Community*, 13(5), 606-615.

- Rezki, I. M., Lestari, D. R., & Setyowati, A. (2016). Komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kecemasan keluarga pasien di ruang intensive care unit. *Dunia Keperawatan: Jurnal Keperawatan dan Kesehatan*, 4(1), 30-35.
- Sitanggang, R. (2019). *Komunikasi Interpersonal Colaboration Untuk Meningkatkan Keselamatan Pasien*.
- Suryani, S. (2016). *Komunikasi terapeutik: Teori dan praktek*.
- Syagitta, M., Sriati, A., & Fitria, N. (2017). Persepsi Perawat Terhadap Pelaksanaan Komunikasi Efektif di IRJ Al-Islam Bandung. *Jurnal Keperawatan BSI*, 5(2).

K. Tentang Penulis



Reni Hertini, S.Kep.,Ners.,M.Kep. Lahir di Ciamis Pada Tanggal 25 April 1984. Menyelesaikan Pendidikan S1 Keperawatan (2006) dan Program Profesi Ners (2009) di STIKes Bina Putera Banjar, S2 Keperawatan di Universitas Padjajaran Bandung dengan peminatan Keperawatan Jiwa (2018).

Penulis aktif sebagai dosen tetap ilmu keperawatan di STIKes Bina Putera Banjar sejak tahun 2018, mengampu mata kuliah komunikasi keperawatan dan keperawatan jiwa. Pengalaman organisasi penulis aktif di organisasi Ikatan Perawat Kesehatan Jiwa Indonesia (IPKJI) Provinsi Jawa Barat sebagai anggota di bidang pelayanan, serta aktif di DPD PPNI Kota Banjar sebagai Anggota Divisi Bidang Pendidikan dan Pelatihan sebagai Ketua Seksi Pendidikan dan Pelatihan di DPK STIKes Bina Putera Banjar. Motto hidup karena hidup adalah waktu yang dipinjamkan maka berbuat baiklah tanpa perlu alasan

BAB 16 | KOMUNIKASI DENGAN SBAR

Oleh : Ferdinan Sihombing

Capaian Pembelajaran:

1. Mampu mengetahui dan memahami metode komunikasi dengan SBAR.
2. Mampu mengembangkan kemampuan komunikasi yang lebih efektif dan terstruktur melalui penerapan SBAR.
3. Mampu memahami pentingnya kolaborasi dengan berbagai disiplin ilmu dan meningkatkan kemampuan dalam bekerja secara efektif bersama profesional kesehatan lain.

A. Pendahuluan

SBAR merupakan suatu metode komunikasi yang digunakan oleh tim medis untuk melaporkan status pasien. Metode SBAR menjadi pedoman dalam mengkomunikasikan keadaan pasien saat melakukan transfer serta memberikan kerangka kerja bagi tim medis dalam berkomunikasi tentang keadaan pasien.

SBAR dirancang agar dapat diterapkan dengan mudah oleh tenaga kesehatan. Dengan menerapkan pendekatan SBAR, tenaga medis dapat memperluas kolaborasi antar anggota tim dan meningkatkan keselamatan pasien. SBAR merupakan bentuk komunikasi terstruktur yang mudah digunakan, memungkinkan transfer informasi yang akurat antar individu. Awalnya SBAR dikembangkan oleh militer Amerika Serikat untuk kapal selam nuklir, dan kemudian dalam perkembangannya sukses digunakan di berbagai tempat

GLOSARIUM

- Asertif : kemampuan untuk menyampaikan apa yang diinginkan, dirasakan, dan dipikirkan kepada orang lain namun dengan tetap menjaga dan menghargai hak-hak serta perasaan pihak lain tanpa bermaksud menyerang orang lain.
- Bidan : seseorang yang telah mengikuti program pendidikan bidan yang diakui di negaranya dan telah lulus dari pendidikan tersebut, serta memenuhi kualifikasi untuk didaftarkan (register) dan atau memiliki izin yang sah (lisensi) untuk melakukan praktik bidan
- Capability of Audience : kemampuan penerima pesan
- Cito : urgen/penting/segera
- Composite : gabungan dari kerjasama tim di Rumah Sakit
- Decoding : menafsirkan pesan lewat media, menguasai pesan tersebut sampai membagikan reaksi kepada komunikator
- Defensif : sikap enggan mengakui kesalahan sebagai bentuk pertahanan diri. Biasanya sikap defensive muncul saat seseorang merasa malu, takut, cemas atau marah karena disalahkan dan dikritik.
- Denotatif : makna kata atau kelompok kata yang didasarkan atas penunjukan yang lugas pada sesuatu di luar bahasa atau yang didasarkan atas

	konvensi tertentu dan bersifat objektif
Denotative	: makna yang menunjukkan adanya hubungan antara konsep dengan dunia kenyataan. Makna denotatif ini memiliki arti yang sebenarnya atau sesuai yang dilihat, tidak mengandung makna yang tersembunyi.
Distorsi	: memutarbalikan fakta, aturan, dan sebagainya
Dokter	: seseorang yang karena keilmuannya berusaha menyembuhkan orang-orang yang sakit
Efektifitas	: kemampuan suatu metode atau tindakan untuk mencapai tujuan atau hasil yang diinginkan.
Empati	: perilaku caring, perhatian, dan komunikasi perawat
Faksimili	: alat telekomunikasi yang mirip dengan telegrafi
Fisioterapis	: berperan dalam menangani berbagai gangguan gerak dan fungsi tubuh akibat cedera, penyakit, atau kecacatan.
ICU	: Intensif Care Unit
Kolaborasi	: kerjasama antara individu atau kelompok dalam mencapai tujuan bersama atau menyelesaikan tugas tertentu.
Kolektif	: sekumpulan pribadi yang bekerja sama untuk tujuan tertentu tanpa adanya hierarki di dalamnya.
Komunikasikan	: pihak yang menerima pesan tertentu.

Komunikasi lintas disiplin ilmu	: Pertukaran informasi antara individu atau kelompok dari berbagai latar belakang atau bidang keahlian.
Komunikasi	: proses sosial dimana individu-individu menggunakan simbol-simbol untuk menciptakan dan menginterpretasikan makna dalam lingkungan mereka.
Komunikasi terstruktur	: pendekatan komunikasi yang memiliki format atau kerangka baku untuk menyampaikan informasi dengan jelas dan terfokus.
Komunikator	: orang atau kelompok orang yang menyampaikan pesan kepada komunikan
Konotatif	: suatu jenis makna yang mengandung nilai emosional di dalam stimulus respon. Makna yang murni atau asli telah ditambahkan sebuah perasaan, emosi, atau nilai tertentu sehingga menimbulkan kata-kata baru.
KTD	: Kejadian tak diinginkan
Media	: saluran komunikasi adalah sarana untuk menyampaikan pesan atau alat yang mengantarkan pesan dari komunikator (sumber atau pengirim) kepada komunikan (penerima).
Multidisipliner	: kolaborasi antara berbagai profesi atau spesialis dalam bidang kesehatan
Nutrisionis	: seseorang yang diberi tugas, tanggungjawab wewenang secara penuh oleh pejabat berwenang

	untuk melakukan kegiatan teknis fungsional dibidang pelayanan gizi, makanan dan dietetik, baik di masyarakat maupun rumah sakit dan unit pelaksana kesehatan lain.
NVC	: Non Verbal Communication
Ototomatis	: dengan bekerja sendiri
Penerapan	: proses menerapkan suatu konsep atau metode ke dalam praktik atau situasi nyata.
Pengamatan	: Proses mengumpulkan informasi melalui pengindraan atau pengawasan untuk mengevaluasi kondisi atau situasi.
Perawat	: suatu profesi yang difokuskan pada perawatan individu, keluarga, dan komunitas dalam mencapai, memelihara, dan menyembuhkan kesehatan yang optimal dan berfungsi.
Persetujuan	: Kesepakatan atau persetujuan dari pihak yang terlibat terhadap informasi atau rekomendasi yang disampaikan.
Pesan	: rangkaian symbol yang kita gunakan dalam proses penyampaian informasi dari sumber informasi kepada penerima informasi
Refleksi	: melihat sendiri secara mendalam, baik melalui bentuk fisik.kondisi sosial, emosional dan spiritual
Religiouis	: berisifat keagamaan
Ritual	: tindakan religius, kultur para leluhur juga bekerja dengan cara ini.

Riwayat Penyakit Sekarang (RPS)	: Penjelasan mengenai kondisi pasien saat ini, termasuk gejala, keluhan, dan informasi medis terkait.
SBAR	: Metode komunikasi terstruktur yang digunakan oleh tim medis untuk melaporkan status pasien, terdiri dari empat komponen : Situasi, Latar Belakang, Penilaian, dan Rekomendasi.
Sender	: orang yang mengirimkan pesan
Sentinel	: KTD yang menyebabkan kematian atau cedera yang serius
Solid	: kompak
Spiritualitas	: konsep yang luas dengan berbagai dimensi adanya perasaan keterikatan koneksitas kepada sesuatu yang lebih besar dari diri kita
Tanda-tanda Vital	: Informasi kesehatan penting tentang pasien, seperti suhu tubuh, tekanan darah, detak jantung, dan pernapasan.
Tangible	: yaitu bukti fisik seperti penampilan perawat dan fasilitas perawatan
Teamwork	: kelompok kerja
Teleconference	: konferensi atau pertemuan beberapa orang yang dilakukan secara jarak jauh melalui media digital. Aktivitas ini dikenal pula dengan istilah telewicara atau teleseminar.
Telehealth	: suatu konsep dalam dunia kesehatan yang memanfaatkan teknologi komunikasi jarak jauh untuk memberikan layanan kesehatan dan perawatan kepada pasien.

Terapeutik : teknik komunikasi
UGD : Unit Gawat Darurat
Universal : artinya umum
Virtual : tampil atau hadir dengan menggunakan perangkat lunak komputer, misalnya di internet.

REPUBLIC INDONESIA
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA

SURAT PENCATATAN CIPTAAN

Dalam rangka perlindungan ciptaan di bidang ilmu pengetahuan, seni dan sastra berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta, dengan ini menerangkan:

Nomor dan tanggal permohonan : EC00202391921, 11 Oktober 2023

Pencipta

Nama : **Aprina, Noviany Banne Rasiman dkk**
Alamat : Jl. Turi No. 1, Tanjung Senang, Bandar Lampung,
Tanjung Senang, Bandar Lampung, Lampung, 35141
Kewarganegaraan : Indonesia

Pemegang Hak Cipta

Nama : **Aprina, Noviany Banne Rasiman dkk**
Alamat : Jl. Turi No. 1, Tanjung Senang, Bandar Lampung,
Tanjung Senang, Bandar Lampung, Lampung, 35141
Kewarganegaraan : Indonesia

Jenis Ciptaan : **Buku**
Judul Ciptaan : **Buku Ajar Komunikasi Dasar Keperawatan (Berdasarkan Kurikulum Pendidikan Ners Indonesia Tahun 2021)**

Tanggal dan tempat diumumkan untuk pertama kali di wilayah Indonesia atau di luar wilayah Indonesia : 2 September 2023, di Purbalingga

Jangka waktu perlindungan : Berlaku selama hidup Pencipta dan terus berlangsung selama 70 (tujuh puluh) tahun setelah Pencipta meninggal dunia, terhitung mulai tanggal 1 Januari tahun berikutnya.

Nomor pencatatan : 000524876

adalah benar berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Pemohon.

Surat Pencatatan Hak Cipta atau produk Hak terkait ini sesuai dengan Pasal 72 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta.

a.n. MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
Direktur Hak Cipta dan Desain Industri



Anggero Dasananto
NIP. 196412081991031002

Disclaimer:

Dalam hal pemohon memberikan keterangan tidak sesuai dengan surat pernyataan, Menteri berwenang untuk mencabut surat pencatatan permohonan.