

EDITOR

Nurjannah, B.Sc., S.Pd., M.Kes
Anita Rosanty, S.ST., M.Kes



HUBUNGAN INTERPERSONAL

Bambang Suprptoно | Johan Sukweenadhi | Abdul Syukur Bau
Maulida Rahmawati | Thika Marlina | Yuyun Tafwidhah
Putria Carolina | Kinik Darsono | Nurul Fatikhah



PENYUNTING

Dwi Yanthi, S.Kep, Ns., M.Sc

HUBUNGAN INTERPERSONAL

Buku ini merangkum 9 Bab uraian terkait interpersonal skill yang disusun secara terstruktur dan rinci dengan harapan untuk memudahkan para pembaca dalam memahami konsep dasar interpersonal skill untuk mengembangkan diri sehingga semakin meningkatkan mutu pelayanan kesehatan masyarakat. Buku ini terdiri dari 9 BAB yaitu

Bab 1 Interpersonal Skills

Bab 2 Konsep Diri

Bab 3 Keahlian Mendengar/*Listening Skills*

Bab 4 Komunikasi Verbal

Bab 5 *Reflecting In Communications*

Bab 6 Berkomunikasi dalam Situasi yang Sulit

Bab 7 Kritik dan Pengembangan Diri

Bab 8 Bekerja dalam Team (*Team work*)

Bab 9 Hambatan dalam Berkomunikasi



eureka
media aksara

Anggota IKAPI
No. 225/JTE/2021

0858 5343 1992

eurekamediaaksara@gmail.com

Jl. Banjaran RT.20 RW.10

Bojongsari - Purbalingga 53362

ISBN 978-623-151-639-8



9 786231 516398

HUBUNGAN INTERPERSONAL

Bambang Suprptoно, S.K.M., M.Kes. (Epid), M.P.H.

Johan Sukweenadhi, Ph.D.

Abdul Syukur Bau, S.Kep., Ns., M.M.

Maulida Rahmawati, S.Kep. Ns., M.Kep.

Ns. Thika Marlina, M.Kep., Sp.Kep.J

Yuyun Tafwidhah, S.K.M., M.Kep.

Putria Carolina, Ns., M.Kep.

dr. Kinik Darsono, MMed. Ed

Nurul Fatikhah, S.ST., M.K.M.



eureka
media aksara

PENERBIT CV.EUREKA MEDIA AKSARA

HUBUNGAN INTERPERSONAL

Penulis : Bambang Suprpto, S.K.M., M.Kes (Epid),
M.P.H.
Johan Sukweenadhi, Ph.D.
Abdul Syukur Bau, S.Kep., Ns., M.M.
Maulida Rahmawati, S.Kep., Ns., M.Kep.
Ns. Thika Marlina, M.Kep., Sp.Kep.J
Yuyun Tafwidhah, S.K.M., M.Kep.
Putria Carolina, Ns., M.Kep.
dr. Kinik Darsono, MMed. Ed
Nurul Fatikhah, S.ST., M.K.M.

Editor : Nurjannah, B.Sc., S.Pd., M.Kes.
Anita Rosanty, S.ST., M.Kes.

Penyunting : Dwi Yanthi, S.Kep, Ns., M.Sc.

Desain Sampul : Ardyan Arya Hayuwaskita

Tata Letak : Via Maria Ulfah

ISBN : 978-623-151-639-8

Diterbitkan oleh : **EUREKA MEDIA AKSARA, OKTOBER 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 : eurekaediaaksara@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.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakaatuh.

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Yang Maha Pengasih karena atas berkah, rahmat, dan karunia-Nyalah penulisan dan penerbitan buku "Hubungan Interpersonal" ini dapat diselesaikan bersama dengan baik dan bersungguh-sungguh. Keberadaan buku ini merupakan hasil kerjasama dengan para pemerhati di bidang peningkatan hubungan interpersonal di lingkup Nasional. Kami persembahkan buku ini kepada pecinta hubungan interpersonal dimana saja berada, baik mahasiswa, dosen, dan masyarakat umum. Kehadiran buku ini bertujuan untuk menjadi bahan referensi untuk memahami interpersonal skill, konsep diri hingga mengembangkan diri dalam bekerjasama yang kami rangkum secara konkrit dari setiap pengajar dan pegiat kesehatan yang berkecimpung dalam pengembangan interpersonal skill.

Buku ini merangkum 9 Bab uraian terkait interpersonal skill yang disusun secara terstruktur dan rinci dengan harapan untuk memudahkan para pembaca dalam memahami konsep dasar interpersonal skill untuk mengembangkan diri sehingga semakin meningkatkan mutu pelayanan kesehatan masyarakat. Buku ini terdiri dari 9 BAB yaitu

Bab 1 *Interpersonal Skills*

Bab 2 Konsep Diri

Bab 3 Keahlian Mendengar / *Listening Skills*

Bab 4 Komunikasi Verbal

Bab 5 *Reflecting In Communications*

Bab 6 Berkomunikasi dalam Situasi yang Sulit

Bab 7 Kritik dan Pengembangan Diri

Bab 8 Bekerja dalam Team (*Team work*)

Bab 9 Hambatan dalam Berkomunikasi

Banyak terimakasih kami ucapkan kepada para penulis serta kepada semua pihak yang telah membantu dan berpartisipasi sehingga terciptanya buku ini. Besar harapan kami kiranya buku ini dapat memberikan banyak manfaat bagi masyarakat luas.

Akhir kata, kritik dan saran sangatlah memberi arti yang bermakna bagi kami dan sangat di harapkan demi kesempurnaan penulisan buku kami di masa depan. Semoga buku ini bermanfaat bagi seluruh pembaca dan menjadi jariah bagi para penulis yang telah meluangkan waktu dan pengetahuannya dalam merampungkan hasil karya “Hubungan interpersonal”

Pontianak, 18 September 2023

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR GAMBAR | vii |
| BAB 1 INTERPERSONAL SKILLS | 1 |
| A. Pendahuluan | 1 |
| B. Definisi Interpersonal <i>Skills</i> | 2 |
| C. Pentingnya Keterampilan Interpersonal | 4 |
| D. Ketidakselarasan dalam Interpersonal Seseorang | 8 |
| E. Komunikasi Interpersonal..... | 12 |
| F. Daftar Pustaka..... | 13 |
| BAB 2 KONSEP DIRI | 15 |
| A. Pendahuluan | 15 |
| B. Definisi dan Arti Penting Konsep Diri | 15 |
| C. Faktor Pembentuk Konsep Diri | 18 |
| D. Identitas Diri dan Peran Sosial | 21 |
| E. Penerimaan Diri dan Pertumbuhan Pribadi | 23 |
| F. Perbandingan Sosial dan Penguatan Konsep Diri | 25 |
| G. <i>Self-Care</i> dan <i>Self-Reward</i> | 26 |
| H. Daftar Pustaka..... | 28 |
| BAB 3 KEAHLIAN MENDENGAR/LISTENING SKILLS | 31 |
| A. Pendahuluan | 31 |
| B. Pengertian..... | 33 |
| C. Daftar Pustaka..... | 50 |
| BAB 4 KOMUNIKASI VERBAL | 52 |
| A. Pendahuluan | 52 |
| B. Pengertian Komunikasi | 52 |
| C. Proses Komunikasi | 53 |
| D. Komponen dari Proses Komunikasi | 53 |
| E. Komunikasi Verbal..... | 56 |
| F. Tingkatan Komunikasi Verbal Interpersonal | 58 |
| G. Model Komunikasi Verbal Positif | 60 |
| H. Daftar Pustaka..... | 61 |
| BAB 5 REFLECTING IN COMMUNICATIONS | 62 |
| A. Pendahuluan | 62 |
| B. Teknik <i>Reflecting</i> dalam Komunikasi..... | 62 |

| | |
|---|------------|
| C. <i>Reflecting</i> Mencerminkan Isi, Perasaan, dan Makna dalam Komunikasi | 64 |
| D. Strategi Mengembangkan Empati dalam <i>Reflecting</i> | 66 |
| E. Penutup | 72 |
| F. Daftar Pustaka | 73 |
| BAB 6 KOMUNIKASI DALAM SITUASI YANG SULIT | 74 |
| A. Pendahuluan | 74 |
| B. Situasi yang Membuat Sulit Berkomunikasi | 75 |
| C. Cara Meningkatkan Kemampuan dalam Menghadapi Kesulitan Berkomunikasi | 81 |
| D. Daftar Pustaka | 84 |
| BAB 7 KRITIK DAN PENGEMBANGAN DIRI..... | 87 |
| A. Kritik | 87 |
| B. Pengembangan Diri | 92 |
| C. Daftar Pustaka | 112 |
| BAB 8 BEKERJA DALAM TEAM (TEAM WORK)..... | 114 |
| A. Pendahuluan..... | 114 |
| B. Pentingnya <i>Teamwork</i> Dunia Kerja | 114 |
| C. Peran Teknologi | 117 |
| D. Trend di Masa Depan | 119 |
| E. Kesimpulan | 119 |
| F. Daftar Pustaka | 120 |
| BAB 9 HAMBATAN DALAM BERKOMUNIKASI..... | 122 |
| A. Pendahuluan..... | 122 |
| B. Pengertian Hambatan Komunikasi | 122 |
| C. Macam-macam Hambatan Komunikasi | 123 |
| D. Cara Mengatasi Hambatan Komunikasi..... | 133 |
| E. Daftar Pustaka | 135 |
| TENTANG PENULIS..... | 137 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1. Bagan Tentang Self-Concept | 17 |
| Gambar 2. Variasi bentuk Self-concept | 20 |
| Gambar 3. Tahapan Listening Skills | 34 |
| Gambar 4. Mendengarkan Secara Aktif | 37 |
| Gambar 5. Proses Komunikasi | 54 |
| Gambar 6. Model Hierarki Komunikasi Verbal Interpersonal | 59 |



HUBUNGAN INTERPERSONAL



BAB

1

INTERPERSONAL SKILLS

Bambang Suprpto, S.K.M., M.Kes, (Epid), M.P.H.

A. Pendahuluan

Kita telah belajar sejak lahir bagaimana mengekspresikan diri kita dalam keluarga dan kelompok pertemanan, kita semua yakin kita pandai berkomunikasi. Seringkali pengalaman kesalahan atau sebaliknya mendapatkan keteladanan tidak perlu mempertimbangkan secara mendalam bagaimana kita harus bertindak.

Ada kalanya kita mengalami situasi dimana kita menganggap bahwa suatu interaksi tidak berjalan mulus; mungkin kami salah paham atau seorang teman bereaksi berbeda terhadap apa yang kami harapkan. Di saat seperti ini, kita mungkin berpikir seperti itu kita bisa mengatakan sesuatu yang berbeda yang akan memperbaiki reaksinya dan tanggapan diri kita sendiri dan orang-orang di sekitar kita. Jadi, selagi kita sudah berkembang keahlian, kita selalu dapat belajar dan meningkatkan diri dalam hubungan antar manusia, karena ada begitu banyak faktor yang mempengaruhi cara kita merespons dalam berbagai hal situasi (Bach dan Grant, 2009).

Faktor-faktor nonverbal sangat menentukan makna dalam komunikasi interpersonal. Ketika kita mengobrol atau berkomunikasi tatap muka, kita banyak menyampaikan gagasan dan pikiran kita lewat pesan-pesan nonverbal. Pada gilirannya orang lainpun lebih banyak 'membaca' pikiran kita lewat petunjuk-petunjuk nonverbal (Solihat Manap, Melly dan Olih, 2014).

berkomunikasi. Etika yang tergambarkan dalam tata krama berkomunikasi adalah kebiasaan dan mungkin merupakan kespakatan dalam hubungannya antarwarga di masyarakat. Ukuran etika itu berlaku sevara selingkung dan kadang-kadang sulit dimengerti akal sehat. Misalnya ada bangsa lain yang makan sambil mengeluarkan bunyi keciplak, hal ini tidak dianggap tidak sopan, malah sangat sopan karena menunjukkan kesungguhan menikmati hidangan, sebaliknya bagi kebanyakan orang asli Indonesia hal itu dipandang tidak sopan (Solihat Manap, Melly dan Olih, 2014).

F. Daftar Pustaka

- Bach, S. dan Grant, A. (2009) *Communication and Interpersonal Skills for Nurses*. Souternhay East Exeter: Learning Matters Ltd.
- Capucio, C. (2016) "Implementing decisions of the WTO dispute settlement in Brazil: Is there a place for transparency and participation?," *Revista Brasileira de Politica Internacional*, 59(1). Tersedia pada: <https://doi.org/10.1590/0034-7329201600108>.
- Deveci, T. dan Ayish, N. (2018) "Personal responsibility and interpersonal communication in a project-based learning environment," *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 4(1), hal. 1-17. Tersedia pada: <https://doi.org/10.24289/ijsser.331780>.
- Erozkan, A. (2013) "The effect of communication skills and interpersonal problem solving skills on social self-efficacy," *Kuram ve Uygulamada Egitim Bilimleri*, 13(2), hal. 739-745.
- Greene, J.O. dan Burlison, B.R. (2008) *Handbook of Communication and Social Interaction Skills, Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Han, S.I. dan Son, H. (2020) "EFFECTS OF COOPERATIVE LEARNING ON THE IMPROVEMENT OF INTERPERSONAL COMPETENCE AMONG STUDENTS IN CLASSROOM ENVIRONMENTS," *International Online Journal of Education and Teaching (IOJET)*, 7, hal. 17-28.

- Jhon, H. (2005) *Interpersonal skills at work*. Second. New York: Routledge is an imprint of the Taylor & Francis Group. Tersedia pada: <https://doi.org/10.1049/et.2009.0803>.
- Khairani, A., Ahmad, R. dan Marjohan, M. (2019) "Contribution of self image to interpersonal communication between students in the schools.," *Journal of Counseling and Educational Technology*, 2(2), hal. 65. Tersedia pada: <https://doi.org/10.32698/0721>.
- Oyserman, D. (2015) "Values, Psychology of," *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences: Second Edition*, (December 2015), hal. 36-40. Tersedia pada: <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-097086-8.24030-0>.
- Paulhus, D.L. dan Martin, C.L. (1988) "Functional Flexibility: A New Conception of Interpersonal Flexibility," *Journal of Personality and Social Psychology*, 55(1), hal. 88-101. Tersedia pada: <https://doi.org/10.1037/0022-3514.55.1.88>.
- Pizarro Manuel dan ICOM, P. (2018) *Interpersonal Skills Definition And Development*.
- Sarfilianty, A. dan Cahyadi, P. (2021) *Pengembangan Pribadi Beringtegritas dan Kerjasama Menyenangkan*. Jakarta.
- Solihat Manap, Melly, M.P. dan Olih, S. (2014) *Interpersonal Skill Tips Membangun Komunikasi dan Relasi*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Tentama, F. *et al.* (2019) "The effect of interpersonal communication and self-adjustment to the work readiness of vocational high school students," *International Journal of Research Studies in Education*, 8(3), hal. 29-38. Tersedia pada: <https://doi.org/10.5861/ijrse.2019.4004>.
- Zambrana, R. (2019) "Actuality in Hegel and Marx," *Hegel Bulletin*, 40(1), hal. 74-91. Tersedia pada: <https://doi.org/10.1017/hgl.2018.11>.

BAB

2

KONSEP DIRI

Johan Sukweenadhi, Ph.D.

A. Pendahuluan

Dalam perjalanan memahami kompleksitas interaksi manusia, menjelajahi ranah konsep diri menjadi sangat penting. Konsep diri, aspek fundamental dari hubungan interpersonal, menjadi fondasi di atasnya pertumbuhan pribadi dan interaksi sosial berkembang. Bab ini bertujuan untuk mengungkap berbagai aspek dari konsep diri, menjelajahi definisinya, faktor-faktor berpengaruh, dan peranannya dalam membentuk identitas serta peran-peran sosial. Selain itu, bab ini juga menyelidiki pentingnya penerimaan diri dan perannya dalam memfasilitasi perkembangan pribadi. Bab ini diakhiri dengan mengeksplorasi dampak perbandingan sosial serta signifikansi perawatan diri dan penghargaan diri dalam menumbuhkan konsep diri yang kuat dan tangguh.

B. Definisi dan Arti Penting Konsep Diri

1. Definisi Konsep Diri

Pada intinya, konsep diri merepresentasikan jaringan rumit dari keyakinan, persepsi, dan perasaan yang dimiliki oleh individu tentang diri mereka sendiri. Gabungan kompleks dari pemikiran dan emosi ini membentuk lensa melalui mana individu memandang diri mereka sendiri dalam hubungannya dengan dunia di sekitarnya. Konsep diri merupakan gambaran yang dimiliki seseorang tentang dirinya, yang dibentuk melalui pengalaman-pengalaman

Marshall, 1989). Berikut adalah beberapa cara untuk melakukan praktik *self-reward*:

- a. Mengakui pencapaian: Mengakui pencapaian kita sendiri dan memberikan penghargaan pada diri sendiri dapat membantu membangun kepercayaan diri.
- b. Memberikan hadiah pada diri sendiri: Memberikan hadiah pada diri sendiri setelah mencapai tujuan atau meraih pencapaian tertentu juga dapat menjadi motivasi untuk terus berusaha dan merasa bangga dengan pencapaian tersebut.
- c. Menghargai diri sendiri: Menghargai diri sendiri dan memberikan waktu untuk merenung dan memahami nuansa konsep diri kita dapat membekali kita dengan alat untuk menavigasi labirin hubungan interpersonal dan memulai perjalanan pertumbuhan pribadi dan penemuan diri.

Praktik *self-reward* dapat membantu kita untuk memotivasi diri sendiri dan merasa bangga dengan pencapaian yang telah kita raih.

H. Daftar Pustaka

- Arens, A. K., Jansen, M., Preckel, F., Schmidt, I., & Brunner, M. (2021). The murky distinction between self-concept and self-efficacy: Beware of lurking jingle-jangle fallacies. *Review of Educational Research*, 91(1), 34-72. <https://doi.org/10.3102/0034654320972186>
- Blascovich, J., Tomaka, J., Robinson, J., Shaver, P., & Wrightsman, L. (1991). Measures of self-esteem. *Measures of Personality and Social Psychological Attitudes*, 1, 115-160. <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=uOtFBQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA115&dq=self+esteem&ots=rjhaV1-x09&sig=ba2leBcIrhgMETSVMVyKvXSf2nI>
- Ditzfeld, C., & Showers, C. (2013). Self-esteem. <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=ZPJYYdW4To0C&oi=fnd&pg=PP2&dq=self+esteem&ots=5LoGXD3GLm&sig=GTjLmmpfd78As44uHMiXsaYxCvg>

- Elshobah. (2018). Self Concept - elshobah course. <https://elshobah.com/courses/integrative-survival-experience/lesson/self-concept/>
- Gecas, V. (1982). The Self-Concept. *Annual Review of Sociology*, 8(1), 1–33. <https://doi.org/10.1146/ANNUREV.SO.08.080182.000245>
- Hattie, J. (2014). Self-concept. Psychology Press. <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=Vh0BAwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=self+concept&ots=NJ68-tnOQx&sig=utgIk8IWeniKEaYH-fWHxI1qrA>
- Kocalevent, R. D., Zenger, M., Heinen, I., Dwinger, S., Decker, O., & Brähler, E. (2015). Resilience in the general population: Standardization of the resilience scale (RS-11). *PLoS ONE*, 10(11). <https://doi.org/10.1371/JOURNAL.PONE.0140322>
- Markus, H., & Wurf, E. (1987). The Dynamic Self-Concept: A Social Psychological Perspective. *Annual Review of Psychology*, 38(1), 299–337. <https://doi.org/10.1146/ANNUREV.PS.38.020187.001503>
- Marshall, H. (1989). The Development of Self-Concept. *Young Children*, 44(5), 44–51. <https://eric.ed.gov/?id=EJ394075>
- Mercer, S., & 2011, undefined. (2011). Language learner self-concept: Complexity, continuity and change. *System*, 39(3), 335–346. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.system.2011.07.006>
- Orth, U., & Robins, R. W. (2014). The Development of Self-Esteem. *Current Directions in Psychological Science*, 23(5), 381–387. <https://doi.org/10.1177/0963721414547414>
- Polkinghorne, D. E. (1991). Narrative and Self-Concept. *Journal of Narrative and Life History*, 1(2–3), 135–153. <https://doi.org/10.1075/JNLH.1.2-3.04NAR>
- Rüschepöhler, L., & Markic, S. (2019). Self-concept research in science and technology education—theoretical foundation, measurement instruments, and main findings. *Studies in Science Education*, 55(1), 37–68. <https://doi.org/10.1080/03057267.2019.1645533>
- Shavelson, R., & Bolus, R. (1982). Self concept: The interplay of theory and methods. *Journal of Educational Psychology*,

74(1), 3-17.
[https://doi.org/https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/
0022-0663.74.1.3](https://doi.org/https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0022-0663.74.1.3)

BAB 3

KEAHLIAN MENDENGAR/LISTENING SKILLS

Abdul Syukur Bau,S.Kep., Ns., M.M.

A. Pendahuluan

Semakin sering seseorang melakukan latihan, semakin banyak pengalaman dan keterampilan yang diperolehnya. Dalam komunikasi interpersonal, mendengarkan merupakan salah satu unsur dalam menerima pesan. Mendengarkan bukan hanya penggunaan alat bantu dengar kita secara harfiah, yaitu telinga, tetapi juga penggunaan sarana lain untuk menerima pesan. Ada perbedaan yang signifikan antara istilah "*feel*" dan "*hear*" dalam bahasa Inggris yang membedakan kata "*feel/feel*" dari "*hear/feel*". Kata "mendengarkan" sesuai dengan "perhatian" atau mencoba memperhatikan sesuatu, bukan hanya suara.

Sering terjadi bahwa komunikasi yang sebenarnya membutuhkan penggunaan bahasa tubuh, dimana menyimak tidak menggunakan telinga sebagai alat untuk menerima pesan, melainkan mata, yang mengubah informasi dari gambar menjadi pesan. yang dapat dipahami orang lain. Mendengarkan adalah keterampilan yang termasuk dalam keterampilan komunikasi. Itu bisa dilatih dan bukan sesuatu yang kita miliki sejak lahir. Saat kita belajar mendengarkan secara aktif, kita mendengarkan sambil memusatkan perhatian pada pembicara. Ini juga tentang bagaimana kita belajar empati.

Kemampuan mendengarkan merupakan salah satu kualitas penting dalam kehidupan sehari-hari, terutama dalam hubungan dengan orang lain. Begitu pula dalam dunia kerja,

mengumpulkan informasi yang dapat dia gunakan untuk membantah apa yang dikatakan pembicara. Kebiasaan ini juga merupakan bentuk pertahanan diri.

C. Daftar Pustaka

- Ade Masturi (2010) 'Membangun Relasi Sosial Melalui Komunikasi Empatik', *Dakwah Dan Komunikasi*, 4, P. 1. Available At: File:///C:/Users/Mybook Pro K6/Downloads/Admin,+Journal+Manager,+02-Membangun+Relasi+Sosial.Pdf.
- Ambar Ws (2016) 'Pentingnya Ketrampilan Mendengar Dalam Menciptakan Komunikasi Yang Efekti', *Edutech*, 2. Available At: <https://Media.Neliti.Com/Media/Publications/54775-Id-Pentingnya-Ketrampilan-Mendengar-Dalam-M.Pdf>.
- Ayong Lianawati (2017) 'Bimbingan Dan Konseling Indonesian', In *Seminar & Workshop Nasional Bimbingan Dan Konseling Indonesian Counselor Association*. Indonesia: Ikatan Konselor Indonesia (Iki. Available At: <http://Jambore.Konselor.Org/> .
- Bramantyo, R., Dan Prasetyo, A.T. (2007) *Modul Interpersonal Skill*. Bogor: Pusdiklatwas Bpkp. Available At: <https://Jabatanfungsionalauditor.Files.Wordpress.Com/2014/06/06-Interpersonal-Skill.Pdf>.
- Brammer (1979) *The Helping Relationship: Process And Skills*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Brooks R (2009) *Rahasia Tahan Banting Memandu Anda Menjadi Pribadi Tangguh Dan Mudah Sukses*. Jakarta: Serambi Ilmu Semesta.
- Coermir, S., Nurius, P. S., & Osborn, C.J. (2009) *Interviewing And Change Strategies For Helpers: Fundamental Skills And Cognitive Behavioral Interventions*. Usa: Brooks/Cole.
- Courtland L. Bovee Dan John V. Thill (2012a) *Business Communication*. 9th Edn. Jakarta: Pt. Indeks.
- Courtland L. Bovee Dan John V. Thill (2012b) *Business Communication*. Edisi 9 Ji. Pt. Indeks.
- Covey (1997) *Tujuh Kebiasaan Yang Sangat Efektif*. Jakarta: Gramedia.

- Darna (2018) 'Peningkatan Keterampilan Mendengarkan Cerita Anak Melalui Media Audio Visual Pada Siswa Kelas I Sdn 020 Kualu Nenas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar.', *Pajar (Pendidikan Dan Pengajaran) Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Fkip Universitas Riau*, Volume 2 N. Available At: <https://Media.Neliti.Com/Media/Publications/258406-Peningkatan-Keterampilan-Mendengarkan-Ce-0a1a356a.Pdf>.
- Lady Farah Aziza (2020) 'Keterampilan Berbahasa Arab Dengan Pendekatan Komprehensif', *Jurusan Pba*, 19, P. 1. Available At: [file:///C:/Users/Mybook/Pro/K6/Downloads/Akmal,+Lady+Farah+A+56-71 \(5\).Pdf](file:///C:/Users/Mybook/Pro/K6/Downloads/Akmal,+Lady+Farah+A+56-71%20(5).Pdf).
- R Wiwik Sulistiyani (2020) 'Meningkatkan Hasil Belajar Siswa Melalui Model Cooperative Learning Dengan Media Proyeksi Lcd Pada Keterampilan Mendengarkan', *Pendidikan Modern*, 06 Nomor 1, Pp. 22-35.
- Susanti, E. (2019) *Keterampilan Menyimak*. 1st Edn. Kota Depok: Pt Raja Grafindo Persada.
- Sutari, At All (1997) *Mendengarkan*. Jakarta: Depdikbud.
- Tarigan (1994) *Menyimak Sebagai Suatu Keterampilan Berbahasa*. Bandung: Angkasa.
- Taufik. (2011) *Pembelajaran Bahasa Arab Mi (Metode Aplikatif Dan Inovatif Berbasis Ict)*. Surabaya: : Pmn.
- Titus Indrajaya (2015) 'Pentingnya Ketrampilan Mendengar Dalam Menciptakan Komunikasi Yang Efektif', *Administrasi Dan Manajemen*, 6, P. 2.

BAB 4

KOMUNIKASI VERBAL

Ns. Maulida Rahmawati Emha, M.Kep.

A. Pendahuluan

Manusia sebagai makhluk sosial membutuhkan komunikasi sebagai alat interaksi. Cara manusia berkomunikasi dengan menggunakan bahasa membedakan manusia dengan hewan lain. Hal ini menandakan bahwa kehidupan manusia sangat bergantung pada komunikasi. Ketika seseorang berinteraksi dengan orang lain maka terjadilah aktivitas komunikasi lainnya sebagai akibat dari timbulnya hubungan sosial.

B. Pengertian Komunikasi

“Kata komunikasi atau *communication* dalam bahasa inggris berasal dari bahasa latin *communis* yang artinya sama, *communico*, *communication*, atau *communicare* yang berarti membuat sama (*to make common*). Istilah pertama (*communis*) adalah istilah yang paling sering sebagai asal usul kata komunikasi, yang merupakan akar dari kata-kata Latin lainnya yang mirip. Komunikasi menyarankan bahwa suatu pikiran, suatu makna, atau suatu pesan dianut secara bersama” (Mulyana dalam Panuju Redi, 2018).

Komunikasi adalah elemen dasar dalam hubungan antar manusia. Komunikasi yang baik dan efektif dapat meningkatkan hubungan saling percaya antar manusia. Mencapai komunikasi yang efektif memerlukan beberapa metode dan tingkatan

mencari solusi, dan segera bertindak membantu merupakan salah satu bentuk pengelolaan emosi yang dikenal dengan istilah belas kasih. Bersikap rendah hati berarti bersikap biasa terhadap peran yang dilakukan, tidak melebih-lebihkan atau menganggap diri lebih baik dari orang lain, terbuka terhadap kritik dan saran, dan membiarkan orang yang menerima pesan untuk berpartisipasi dalam percakapan. Maka komunikasi akan dapat tersampaikan dengan jelas.

Menciptakan komunikasi verbal positif baik pengirim maupun penerima pesan harus menjadi pendengar yang baik dan pesan harus tersampaikan dengan jelas. Pesan yang jelas adalah pesan yang mudah dipahami, tidak mengandung ambiguitas atau konotasi yang menyimpang, lengkap, mengandung kebenaran (objektif dan akurat), lugas (tidak berbelit-belit), menyampaikan informasi penting yang perlu diketahui penerimanya, dan dapat dijelaskan.

H. Daftar Pustaka

- Cronin, P. (2011). *Fundamentals of Nursing, Concepts, Process and Practice*. *Nurse Education in Practice*, 11(5).
<https://doi.org/10.1016/j.nepr.2011.03.001>
- Jiang, J., Zheng, L., & Lu, C. (2021). A hierarchical model for interpersonal verbal communication. *Social Cognitive and Affective Neuroscience*, 16(1-2).
<https://doi.org/10.1093/scan/nsaa151>
- Manurung, R. T., Victoriana, E., & Amadeus, A. E. (2021). Membangun Komunikasi Verbal Positif dalam Keluarga dengan Pengelolaan Emosi. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 7(3).
<https://doi.org/10.37905/aksara.7.3.1339-1346.2021>
- Redi. (2018). *Pengantar Studi Komunikasi*. Rineka Cipta.

BAB 5

REFLECTING IN COMMUNICATION

Ns. Thika Marlina, M. Kep., Sp. Kep.J

A. Pendahuluan

Seseorang yang memiliki kemampuan mendengarkan yang bagus tidak serta merta menjadi individu yang paling memahami pesan dalam komunikasi. Satu-satunya orang yang dapat memberi tahu apakah kita memahami pesan dalam komunikasi dengan benar atau tidak adalah pembicara (sumber komunikasi). Oleh karena itu, sebagai perpanjangan dari keterampilan mendengarkan yang baik, kita perlu mengembangkan kemampuan merefleksikan kata-kata dan perasaan serta memperjelas bahwa kita telah memahaminya dengan benar (Karnielli-Miller, 2020). Seringkali penting bagi kita dan pembicara (sumber informasi) untuk sepakat bahwa apa yang kita pahami sebagai penerima pesan adalah representasi sebenarnya dari apa yang ingin dikatakan. Selain memahami dan merefleksikan pesan verbal pembicara, penting juga untuk mencoba memahami emosi menggunakan Teknik *reflecting* untuk membantu membangun pemahaman yang lebih baik tidak hanya tentang apa yang dikatakan melainkan isi, perasaan, dan makna dari pesan.

B. Teknik *Reflecting* dalam Komunikasi

Reflecting adalah proses memparafrasekan dan menyatakan kembali perasaan dan perkataan pembicara. Tujuan dari refleksi (Kiesling, 2023) adalah:

F. Daftar Pustaka

- Branch, W. T. (2010). "The road to professionalism: Reflective practice and reflective learning." Patient Education and Counseling **80**(3): 327-332.
- Drzewiecka, M. and M. Roczniowska (2018). "The relationship between perceived leadership styles and organisational constraints: An empirical study in Goleman's typology." European Review of Applied Psychology **68**(4): 161-169.
- Hartzler, B. (2015). "Adapting the Helpful Responses Questionnaire to Assess Communication Skills Involved in Delivering Contingency Management: Preliminary Psychometrics." Journal of Substance Abuse Treatment **55**: 52-57.
- Karnieli-Miller, O. (2020). "Reflective practice in the teaching of communication skills." Patient Education and Counseling **103**(10): 2166-2172.
- Karnieli-Miller, O., K. Michael, A. B. Gothelf, M. Palombo and D. Meitar (2021). "The associations between reflective ability and communication skills among medical students." Patient Education and Counseling **104**(1): 92-98.
- Kiessling, C., N. J. Perron, M. van Nuland, M. M. Bujnowska-Fedak, G. Essers, R. M. Joakimsen, P. Pype and Z. Tsimtsiou (2023). "Does it make sense to use written instruments to assess communication skills? Systematic review on the concurrent and predictive value of written assessment for performance." Patient Education and Counseling **108**: 107612.
- Marliana, T., B. A. Keliat, N. H. C. Daulima and T. B. W. Rahardjo (2020). "A concept analysis: Aloneness in elderly with depression." Enfermería Clínica **30**: 6-9.

BAB 6

BERKOMUNIKASI DALAM SITUASI YANG SULIT

Yuyun Tafwidhah, S.K.M., M.Kep.

A. Pendahuluan

Hubungan interpersonal adalah hubungan psikologis yang terjalin antara 2 orang atau lebih dengan cara melakukan komunikasi serta melibatkan emosi di dalamnya. Interaksi sosial yang terjalin ini berperan penting dalam kehidupan manusia guna memberikan dukungan emosional, dukungan sosial dan dukungan lainnya dalam proses pertumbuhan dan perkembangan manusia serta berfungsi sebagai refleksi terhadap kebutuhan manusia (Niu *et al.*, 2022). Hubungan interpersonal memiliki karakteristik, nilai, dan norma yang berbeda-beda. Secara garis besar hubungan interpersonal dapat dibagi menjadi (1) hubungan pribadi seperti hubungan keluarga, hubungan pasangan, dan hubungan persahabatan; (2) hubungan sosial dapat berbentuk hubungan komunitas, hubungan tetangga, hubungan dalam lingkup keagamaan; dan (3) hubungan profesional antara lain hubungan pekerjaan, hubungan dalam proses akademik, dan hubungan mentor-mentee.

Guna membangun hubungan interpersonal yang dapat saling memberikan hasil positif, setidaknya ada hal-hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk dukungan. Bentuk dukungan yang dimaksud antara lain dukungan emosional, komunikasi, dukungan sosial, dukungan praktis, dukungan keamanan, dukungan waktu, dan dukungan lainnya. Dukungan ini harus bersifat timbal balik, yang berarti seseorang yang

6. Belajar Sepanjang Hayat

Perlu dipahami bahwa keterampilan berkomunikasi mencakup verbal, nonverbal, visual dan tertulis (Uzun, 2020). Berbagai informasi dengan mudah diperoleh baik secara langsung ataupun melalui platform dan media sosial. Kemampuan menyaring informasi dan memilah fakta dan hoaks mejadi suatu kekuatan dalam berkomunikasi. Penelitian tentang komunikasi akan terus berkembang, dan adaptasi terhadap kemampuan komunikasi perlu terus dilakukan. Karena kemampuan berkomunikasi yang baik adalah keterampilan yang terus berkembang seiring berjalannya waktu, pengalaman, dan pembelajaran.

D. Daftar Pustaka

- Abd El-Moneam Ahmed, S. and Gaballah, S. (2023) 'Conflict and communication gap among the critical care nurses during care of patients with COVID-19', *International Journal of Africa Nursing Sciences*, 18. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.ijans.2022.100499>.
- Arabani, P.P. and Saleh, B.S. (2018) 'What Do Nurses Actually Need? Is It Competence or Confidence?', *Global Journal of Nursing & Forensic Studies*, 02(01). Available at: <https://doi.org/10.4172/2572-0899.1000112>.
- Carpizo, M.G. (2019) 'Communication barriers among children in difficult situations', *Asian EFL Journal*, 26(6.1), pp. 104-124.
- Cronin, M.A. and Weingart, L.R. (2019) 'Conflict across representational gaps: Threats to and opportunities for improved communication', *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America*, 116(16). Available at: <https://doi.org/10.1073/pnas.1805866116>.
- Divekar, N. (2022) 'Presentation Skills a Holistic Way to Develop Communication Skills of Engineering Students: Opportunity for Self-Learning During COVID-19 Crisis', *CARDIOMETRY* [Preprint], (23). Available at: <https://doi.org/10.18137/cardiometry.2022.23.710717>.
- Eggenberger, A.L.B. (2021) 'Active Listening Skills as Predictors of Success in Community College Students', *Community*

- College Journal of Research and Practice*, 45(5). Available at: <https://doi.org/10.1080/10668926.2019.1706667>.
- Figà Talamanca, G. and Arfini, S. (2022) 'Through the Newsfeed Glass: Rethinking Filter Bubbles and Echo Chambers', *Philosophy and Technology*, 35(1). Available at: <https://doi.org/10.1007/s13347-021-00494-z>.
- L. Gleeson, L. *et al.* (2023) 'Interprofessional communication in the hospital setting : a systematic review of the qualitative literature', *Journal of Interprofessional Care*. Available at: <https://doi.org/10.1080/13561820.2022.2028746>.
- Larsen, R., Mangrio, E. and Persson, K. (2021) 'Interpersonal Communication in Transcultural Nursing Care in India: A Descriptive Qualitative Study', *Journal of Transcultural Nursing*, 32(4). Available at: <https://doi.org/10.1177/1043659620920693>.
- Moudatsou, M. *et al.* (2020) 'The role of empathy in health and social care professionals', *Healthcare (Switzerland)*. Available at: <https://doi.org/10.3390/healthcare8010026>.
- National Health Service (2023) *Communicating with someone with dementia*, National Health Service.
- Niu, L. *et al.* (2022) 'Interpersonal relationship and self-acceptance on emotional intelligence and mental health of college students', *International Journal of Public Health Science*, 11(2), pp. 441–447. Available at: <https://doi.org/10.11591/ijphs.v11i2.21474>.
- Rhodes, S.C. (2022) 'Filter Bubbles, Echo Chambers, and Fake News: How Social Media Conditions Individuals to Be Less Critical of Political Misinformation', *Political Communication*, 39(1). Available at: <https://doi.org/10.1080/10584609.2021.1910887>.
- Ruvalcaba-Romero, N.A. *et al.* (2017) 'Positive emotions, self-esteem, interpersonal relationships and social support as mediators between emotional intelligence and life satisfaction', *Journal of Behavior, Health & Social Issues*, 9(1), pp. 1–6. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.jbhsi.2017.08.001>.
- Schouten, B.C. *et al.* (2020) 'Mitigating language and cultural barriers in healthcare communication: Toward a holistic approach', *Patient Education and Counseling*. Elsevier Ireland Ltd, pp. 2604–2608. Available at:

<https://doi.org/10.1016/j.pec.2020.05.001>.

Uzun, G.O. (2020) 'A review of communication, body language and communication conflict', *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(9).

BAB

7

KRITIK DAN PENGEMBANGAN DIRI

Putria Carolina, Ns., M.Kep.

A. Kritik

Kritik adalah proses analisis dan evaluasi terhadap sesuatu dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman, memperluas apresiasi, atau membantu memperbaiki pekerjaan. Kritik pada dasarnya akan selalu ada dalam kehidupan manusia sebagai makhluk sosial, tak terkecuali dalam hubungan keluarga, pertemanan, sekolah, bahkan dalam dunia kerja. Tidak semua orang peka akan kritik dan tidak semua orang mau dikritik serta tidak semua orang dapat menerima kritik dengan baik. Memberi ataupun menerima kritikan membutuhkan strategi untuk tetap menjaga perasaan orang lain. Kadang kala di sisi penerima kritik mengalami masalah yang mana enggan untuk menerima masukan dari orang lain. Namun, kerap terjadi bukan tidak mungkin masalah itu justru berada di sisi pemberi kritik yang tidak dapat menyampaikan masukannya dengan baik kepada orang lain.

Kritik yang tidak disampaikan dengan baik bisa dianggap sebagai sebuah serangan yang menyakitkan bagi sebagian orang, maka sebaiknya kritik disampaikan dengan baik dan memang ada seninya. Menyampaikan kritik bagi sebagian orang mungkin adalah hal yang sulit untuk dilakukan. Agar kritik dapat diterima dengan baik, seseorang mesti menjelaskan dengan detail kekurangan atau kelemahan yang ada. Fokuskan kritik pada berbagai contoh spesifik sehingga seseorang yang dikritik tahu persis di bagian mana dirinya harus memperbaiki

Komunikasi merupakan dasar dari seluruh interaksi manusia. Karena tanpa komunikasi, interaksi antar manusia baik secara perorangan kelompok, maupun organisasi tidak mungkin terjadi. Sebagian besar interaksi antarmanusia berlangsung dalam situasi komunikasi antarpribadi. Setiap kali kita melakukan komunikasi, kita bukan hanya sekedar menyampaikan isi pesan, kita juga menentukan kadar hubungan interpersonal bukan hanya menentukan "*content*" tetapi juga "*relationship*".

Tujuan Komunikasi Interpersonal

- a. Mengetahui diri sendiri dan orang lain; Komunikasi antarpribadi memberikan kesempatan untuk membicarakan diri sendiri, hal ini akan mendapatkan perspektif baru tentang diri sendiri dan memahami lebih mendalam sikap dan perilaku diri sendiri.
- b. Menciptakan dan memelihara hubungan; manusia dalam kehidupan sehari-hari, ingin menciptakan dan memelihara hubungan dekat dengan orang lain, komunikasi antarpribadi bertujuan untuk menciptakan dan memelihara hubungan sosial.
- c. Mengubah sikap dan perilaku; melalui komunikasi interpersonal diharapkan dapat mengubah sikap dan perilaku menjadi lebih baik.
- d. Membantu orang lain; Dengan komunikasi interpersonal dapat membantu orang lain, untuk memberi nasehat dan saran kepada orang lain yang menghadapi masalah dan berusaha menyelesaikan persoalan tersebut.
- e. Menambah wawasan; Komunikasi antarpribadi juga memungkinkan untuk memahami lingkungan secara baik yakni tentang objek, berbagai kejadian dan orang lain.

C. Daftar Pustaka

- Desmita. (2009). Psikologi Perkembangan Peserta Didik. Rosdakarya.
- Donsu, J. (2021). Psikologi Keperawatan. Pustaka Baru .

- Farahsati, W. (2023, August 3). Kritik. <https://www.linovhr.com>.
- Husdarta & Kusmaedi. (2010). *Pertumbuhan & Perkembangan Peserta Didik*. Alfabeta.
- KBBI. (2023, September 1). KBBI Daring.
- Khairani, M. (2013). *Psikologi Belajar*. Aswaja Pressindo .
- Kozier, E. B. S. (2011). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan (Konsep, Proses, Praktik)*. EGC.
- Mulyana, D. (2010). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. PT Remaja Rosdakarya.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Nursalam. (2017). *Manajemen Keperawatan (Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional)*. Salemba Medika.
- Rania Erin Oktiera. (2022, June 8). 5 Manfaat Mau Mendengarkan Kritik dan Saran, Demi Kebaikan Diri Sendiri.
- Riadi, M. (2020, June 28). Pengembangan Diri.
- Samodra, F. P. (2023, June 7). Cara Bijak Menghadapi Kritik, Jadikan Evaluasi untuk Memperbaiki Diri.
- Suranto, A. (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Graha Ilmu.
- Tarwoto & Wartonah. (2015). *Kebutuhan Dasar Manusia*. Salemba Medika.
- Wulandari, dkk. (2020). *Mengenal Karya Sastra dalam Bentuk Kritik dan Essai*. Guepedia.

BAB 8

BEKERJA DALAM TIM (*TEAM WORK*)

dr. Kinik Darsono, MMed. Ed.

A. Pendahuluan

Teamwork adalah proses kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan bersama. Dalam teamwork, setiap anggota tim memiliki peran dan tanggung jawab masing-masing. Mereka saling bekerja sama, berkolaborasi, dan berkomunikasi untuk menyelesaikan tugas yang diberikan. Teamwork adalah salah satu soft skill yang paling penting untuk dimiliki di dunia kerja. Jika ingin sukses di dunia kerja, maka perlu mengembangkan kemampuan teamwork. Teamwork sangat penting dalam dunia kerja. Sebuah tim yang solid dan harmonis akan mampu mencapai hasil yang lebih baik daripada tim yang tidak solid.

B. Pentingnya Teamwork Dunia Kerja

Berikut ini adalah beberapa alasan mengapa teamwork penting dalam dunia kerja:

1. Meningkatkan Produktivitas

Teamwork memungkinkan individu dengan keahlian yang berbeda untuk saling melengkapi dan bekerja secara efektif. Hal ini dapat meningkatkan produktivitas tim dan menghasilkan solusi yang lebih baik.

2. Mencapai Tujuan yang Lebih Besar

Satu orang mungkin tidak dapat mencapai tujuan yang besar sendirian. Namun, dengan teamwork, sekelompok

yang berbeda. Hal ini akan semakin populer di masa depan, karena memungkinkan perusahaan untuk menarik talenta dari seluruh dunia. Kerja tim lintas fungsi akan menjadi lebih umum. Tim yang terdiri dari anggota dengan keterampilan dan latar belakang yang berbeda akan semakin populer di masa depan.

Hal ini akan memungkinkan tim untuk menghasilkan solusi yang lebih inovatif dan kreatif. Jadilah fleksibel dan terbuka terhadap perubahan. Teknologi dapat menjadi alat yang sangat berharga untuk meningkatkan kerja tim. Dengan menggunakan teknologi yang tepat, tim dapat bekerja lebih efisien dan efektif, dan mencapai tujuan bersama dengan lebih mudah. Cara kita bekerja akan terus berubah di masa depan. Dengan memahami tren kerja tim di masa depan, dapat mempersiapkan diri untuk sukses di tempat kerja.

F. Daftar Pustaka

- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: Wiley.
- Larson, J. R., & LaFasto, F. M. J. (1989). *Teamwork: What makes a team work*. Newbury Park, CA: Sage Publications
- Katzenbach, J. R., & Smith, D. K. (1993). *The wisdom of teams: Creating the high-performance organization*. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Guzzo, R. A., & Dickson, M. W. (1996). Teams in organizations: Recent research on performance and effectiveness. *Annual Review of Psychology*, 47(1), 307-338.
- Cox, T. H., & Beale, R. (1997). *Developing multicultural organizations: Diversity and change*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Eby, L. T., & Dobbins, G. H. (1997). Teamwork skills: An empirical assessment of construct validity. *Journal of Organizational Behavior*, 18(4), 275-295.
- Barrick, M. R., Stewart, G. L., Neubert, M. J., & Mount, M. K. (1998). Relating member ability and personality to work team effectiveness: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 83(3), 365-381.
- Hoegl, M., & Gemuenden, H. G. (2001). Teamwork quality and the success of innovative projects: A theoretical

- framework and empirical evidence. *Organization Science*, 12(4), 435-449.
- Hackman, J. R. (2002). *Leading teams: Setting the stage for great performances*. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Adler, N. J. (2006). *International dimensions of organizational behavior* (4th ed.). Boston, MA: South-Western College Publishing.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2007). *Organizational behavior* (8th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Lunenburg, F. C. (2011). *Teamwork in organizations*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications. **McShane, S. L., & Von Glinow, M.
- Chiocchio, F., & Leenders, R. T. A. J. (2013). Teamwork and performance: A meta-analysis. *Journal of Management*, 39(1), 149-179.
- Eby, L. T., & Wang, M. (2013). The role of teamwork in organizational success. In A. P. Brief & B. M. Staw (Eds.), *Research in organizational behavior* (Vol. 35, pp. 133-168). Bingley, UK: Emerald Group Publishing Limited.
- Aggarwal, S., & Singh, S. (2015). The impact of teamwork on employee productivity: A case study of Indian IT industry. *Journal of Business Research*, 68(12), 2575-2581.
- Amini, R., & Alizadeh, M. (2016). The impact of teamwork on job performance: The mediating role of motivation. *International Journal of Business and Management*, 11(1), 1-10.
- Alam, S. S., & Khan, M. Z. (2017). The impact of teamwork on organizational performance: A study of manufacturing industry of Pakistan. *International Journal of Business and Management*, 12(1), 16-26.

BAB 9

HAMBATAN DALAM BERKOMUNIKASI

Nurul Fatikhah, S.ST., M.K.M.

A. Pendahuluan

Kegiatan berkomunikasi merupakan kebutuhan pokok bagi manusia untuk melakukan interaksi. Dengan berkomunikasi manusia dapat mengungkapkan perasaannya dan keingintahuannya serta saling berbagi cerita. Pada dasarnya proses komunikasi memiliki beberapa komponen saling berpengaruh terhadap kualitas dari komunikasi itu sendiri. Banyak masalah yang akan timbul apabila salah satu atau lebih dari elemen komunikasi tersebut mengalami hambatan yang menyebabkan komunikasi menjadi tidak efektif. Kegagalan dalam berkomunikasi sering timbul karena adanya hambatan dalam proses komunikasi. Ketidakefektifan inilah yang menjadi bukti bahwa sebenarnya berkomunikasi bukanlah hal yang mudah. Oleh karena itu, kita harus bisa meminimalisir hambatan-hambatan yang dapat mengganggu dalam proses komunikasi agar pesan dapat tersampaikan dengan baik.

B. Pengertian Hambatan Komunikasi

Hambatan komunikasi adalah segala sesuatu yang dapat mendistorsi pesan atau hal apapun yang menghalangi penerima menerima pesan (DeVito, 2013). Hambatan-hambatan tersebut dapat berlangsung dalam semua konteks atau situasi komunikasi. Hambatan komunikasi merupakan segala sesuatu yang dapat menghalangi atau mengganggu tercapainya komunikasi yang efektif sehingga pesan diperoleh tidak sesuai

Persada.

- DeVito, J.A. (2013) *The Interpersonal Communication Book*. 13rd edn. New York: Pearson Education, Inc.
- Effendy, O.U. (2003) *Ilmu, Teori dan Filsafat Ilmu*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Harahap, R.A. and Putra, F.E. (2019) *Buku Ajar Komunikasi Kesehatan*. Jakarta Timur: Prenamedia Group.
- Hargie, O. and Dickson, D. (2004) *Skilled Interpersonal Communication: Research, Theory and Practice*. 4rd edn. London and New York: Routledge Taylor & Francis Group.
- Kaja (2021) *Komunikasi Administrasi*. Klaten: Lakeisha.
- Kaswan (2021) *Kompetensi Interpersonal dalam Organisasi*. Yogyakarta: ANDI (Anggota IKAPI).
- Milyane, T.M. et al. (2022) *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Sastroatmodjo, S. (2021) *Komunikasi Antarbudaya*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Siregar, P.A. (2022) *Komunikasi Kesehatan Teori & Aplikasi*. Medan: Merdeka Kreasi.
- Zaid, H., Sudiana, Y. and Wibawa, R.S. (2021) *Teori Komunikasi dalam Praktik*. Purwokerto: Zahira Media Publisher.

TENTANG PENULIS



Bambang Suprpto, SKM, M Kes (Epid), MPH

Penulis lahir dari pasangan Bapak Suprpto dan Ibu Suparni sebagai anak ke Dua dari Empat bersaudara. Sosok Penulis lahir di Magelang pada tanggal 16 Mei 1966. Penulis menempuh pendidikan formal dari SD Negeri Sukerejo 3 (lulus tahun 1979), melanjutkan ke SMPN VII

Magelang (lulus 1982), melanjutkan ke SMAN TIDAR.MAGELANG (lulus 1985), kemudian melanjutkan ke Akademi Teknologi Sanitasi (APK-TS) Yogyakarta (lulus 1988), kemudian Tugas Belajar di FKM UNDIP (Lulus tahun 1990, hingga akhirnya bisa melanjutkan kuliah di Pascasarjana Universitas Diponegoro dan UGM dalam waktu yang relatif bersamaan (UNDIP lulus tahun 2010 dan FETP UGM tahun 2011).

Sejak menjadi Calon Pegawai negeri Sipil sekarang Aparatur Sipil Negara (ASN) penulis bekerja di Dinas Kesehatan Propinsi Kalimantan Barat hingga 2012 dan sejak 2013 menjadi Dosen di Poltekkes Kemenkes Pontianak. Saat menjadi ASN di Dinas Kesehatan propinsi bidang yang dikerjakan adalah epidemiologi penyakit menular, dan ikut aktif menjadi peneliti yang salah satunya penelitian japoris encephalitis yang dibantu NGO dari Amerika PATH yang di jurnalkan di International Journal of Infectious Diseases 13 (6), e389-e393



Johan Sukweenadhi, Ph.D.

Lahir di Surabaya, 30 Agustus 1989 silam. Saat ini, pria yang akrab dipanggil Johan ini bekerja sebagai dosen di Fakultas Teknobiologi, Universitas Surabaya. Selain aktif melakukan kegiatan penelitian, Johan juga telah menjadi reviewer dan editor jurnal internasional, menulis buku-buku monograf dan buku-buku referensi, serta menjadi konsultan riset untuk Kalbe Ubaya Hanbang-Bio Lab dan Tanemi Hydroponics. Bidang riset yang menjadi minatnya adalah kultur jaringan tanaman, fisiologis tanaman terhadap stres, rekayasa genetik tanaman, pangan fungsional dan interaksi mikroba dengan tanaman.



Abdul Syukur Bau, S.Kep.Ns, MM,

Lahir di Wali pada 08 Desember 1973 dan sekarang menetap di Kota Kendari. Menyelesaikan pendidikan Akper Depkes di Makassar pada tahun 1996, dan melanjutkan pendidikan di Program Studi Ilmu Keperawatan (PSIK) Fakultas Kedokteran UNHAS, 2022 - 2024. Serta menyelesaikan Magister Manajemen Program Pasca Sarjana UNHALU 2011, mengambil konsentrasi pada bidang peminatan Sumber Daya Manusia, riwayat pekerjaan sebagai guru Sekolah Perawat Kesehatan Depkes Kendari (SPK) tahun 1997-2000, Dosen Akper Depkes Kendari 2000-2021, dosen Poltekkes Kemenkes Kendari 2021 sampai sekarang, Terima kasih, semoga tulisan ini memberi inspirasi bagi para pembaca



Ns. Maulida Rahmawati Emha M.Kep.

Lahir di Ponorogo, pada 8 Desember 1984. Ia tercatat sebagai lulusan Universitas Gadjah Mada. Wanita yang kerap disapa Nida ini adalah anak dari pasangan Muhammad Ali Ahmadi. ME. (ayah) dan Endang Kustiana (ibu). Maulida Rahmawati merupakan seorang dosen di Stikes madani yang

telah berperan dalam dunia pendidikan keperawatan selama lebih dari 10 tahun. Mengambil keahlian dibidang keperawatan maternitas, memerlukan banyak tantangan dan rintangan dalam pengaplikasiannya. Dibutuhkan banyak kerjasama lintas profesi untuk menerapkan ilmu keperawatan maternitas dalam penerapan pelayanan kemasyarakatan dan mencapai tujuan yang di harapkan negara Indonesia.



Ns. Thika Marlina, M.Kep., Sp.Kep.J

Lahir di Jakarta, pada 2 Maret 1984. Ia tercatat sebagai lulusan Ners Spesialis Jiwa di FIK Universitas Indonesia. Saat ini sedang menempuh pendidikan Doktor di Universitas Indonesia. Saat ini bekerja sebagai dosen tetap di Universitas Respati Indonesia

(URINDO) Jakarta Timur. Ibu dari 3 anak ini aktif menulis buku ajar, panduan, maupun modul sejak 2018 telah menghasilkan 15 buku. Selain penulis buku-buku ilmiah, ia juga menulis 5 buku populer leguty media bersama sang anak. Selain menjadi seorang pendidik ia juga aktif sebagai profesional coach pada aplikasi teman curhat.id yang bisa di unduh pada playstore/appstore, founder Sahabat Jiwa, peneliti yang sudah published nasional maupun internasional, dan trainer tersertifikasi BNSP untuk hypnotherapy, NLP, Coaching, Master handwriting analysist, TOT Skema 2 dan 3



Yuyun Tafwidhah, SKM, M.Kep.

Asal Pontianak. Saat ini bekerja sebagai dosen di Jurusan Keperawatan Universitas Tanjungpura Pontianak sejak 2022. Sebelumnya penulis bekerja di pelayanan kesehatan milik pemerintah sebagai perawat Puskesmas selama lebih dari 10 tahun. Untuk menghubungi penulis, dapat melalui email

yuyun tafwidhah@ners.untan.ac.id



Putria Carolina, Ns., M.Kep.

Penulis lahir di Palangka Raya pada tahun 1982 berdomisili di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah. Penulis adalah dosen tetap Program Studi Profesi Ners Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Eka Harap di Palangka Raya

Riwayat Pendidikan Penulis yaitu:

Pendidikan S1 Keperawatan Keperawatan

dan Profesi Ners di STIKES St. Vincentius a Paulo Surabaya (2007-2009), Pendidikan S2 Keperawatan di STIKES Muhammadiyah Banjarmasin (2012-2014).

Sebagai seorang dosen yang wajib memenuhi kegiatan Tridharma Perguruan Tinggi selain pada bidang Pendidikan, penulis juga aktif melaksanakan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dan melakukan publikasi pada jurnal kesehatan/keperawatan. Selain melaksanakan tugas utama sebagai dosen pada STIKES Eka Harap di Palangka Raya, penulis juga aktif dalam kegiatan penunjang seperti seminar, workshop, pelatihan, maupun kegiatan lain pada tingkat lokal, nasional dan internasional.



dr. Kinik Darsono, MMed. Ed.

Penulis lahir di Karanganyar, pada 15 April 1971. Tercatat sebagai lulusan Pendidikan Profesi Dokter di Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada dan melanjutkan study S-2 Medical Education di Universitas Indonesia. Selain sebagai Dokter juga seorang Programmer yang meraih.



Nurul Fatikhah, S.ST., MKM

Penulis lahir di Brebes, 29 Juli 1990. Pendidikan tinggi ditempuh dari DIII Kesehatan Gigi (lulus tahun 2011) dan DIV Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes Semarang (lulus tahun 2012), pascasarjana di Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat dengan pemiatan Kesehatan Gigi Masyarakat (lulus tahun 2020). Penulis saat ini mengajar pada jenjang Diploma III dan Sarjana di Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Bandung.