

# **BUKU AJAR**

## **KOMUNIKASI EFEKTIF**

### **DALAM PRAKTIK KEBIDANAN**

Oleh :

**Dr. Fitriani Nur Damayanti, S.ST, M.HKes**

**Lia Mulyanti, S.SiT, M.Kes**

**Sherkia Ichtiasi Prakasiwi, S.SiT, M.Kes**

**Siti Istiana, S.SiT, M.Kes**

**Dewi Puspitaningrum, S.SiT, M.Kes**



**PROGRAM STUDI SARJANA KEBIDANAN  
DAN PENDIDIKAN PROFESI BIDAN  
FAKULTAS ILMU KEPERAWATAN DAN KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SEMARANG  
2022**

## Kegiatan Belajar



# Komunikasi Efektif

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dalam praktik kebidanan, komunikasi efektif antara bidan, pasien, keluarga, dan tim medis sangat penting untuk mencapai hasil yang optimal dalam perawatan maternal dan neonatal. Komunikasi yang baik tidak hanya membantu membangun hubungan saling percaya antara penyedia layanan kesehatan dan pasien, tetapi juga meningkatkan pemahaman pasien tentang prosedur medis, opsi perawatan, dan tindakan pencegahan yang dapat dilakukan.

Komunikasi efektif dalam konteks kebidanan mencakup kemampuan untuk menyampaikan informasi secara jelas dan akurat, mendengarkan dengan penuh perhatian terhadap kebutuhan dan kekhawatiran pasien, serta mengelola konflik atau situasi yang mungkin timbul dengan sensitivitas dan empati. Dalam situasi darurat atau saat keputusan kritis harus dibuat, komunikasi yang tepat waktu dan tepat sasaran dapat membuat perbedaan antara kehidupan dan kematian.

Oleh karena itu, pengajaran komunikasi efektif dalam konteks kebidanan tidak hanya fokus pada keterampilan verbal, tetapi juga mempertimbangkan aspek non-verbal seperti bahasa tubuh, ekspresi wajah, dan sensitivitas terhadap perbedaan budaya dan nilai-nilai pasien. Dengan demikian, membangun keterampilan komunikasi yang kuat di antara profesional kesehatan adalah investasi kunci dalam meningkatkan perawatan kebidanan yang aman, manusiawi, dan berdaya guna.



## **B. Diskripsi Singkat**

Mata kuliah ini memberikan kemampuan kepada mahasiswa untuk melakukan komunikasi interpersonal/konseling kepada individu, keluarga dan masyarakat dengan pokok-pokok bahasan : komunikasi dalam kebidanan dan komunikasi efektif dalam melakukan praktek kebidanan

## **C. Manfaat**

Mata kuliah ini ditawarkan untuk membantu mahasiswa untuk melakukan komunikasi interpersonal/konseling kepada individu, keluarga dan masyarakat dengan pokok-pokok bahasan : komunikasi dalam kebidanan dan komunikasi efektif dalam melakukan praktek kebidanan.

## **D. Standar Kompetensi**

Standar Kometensi mencakup Komunikasi Efektif dalam Praktik Kebidanan sesuai dengan ruang lingkup dan kewenangan sarjana kebidanan.

## **E. Materi Pokok dan Sub Pokok**

### **Materi pokok**

Komunikasi efektif Dalam Praktik Kebidanan

### **Sub materi pokok**

1. Komunikasi Kebidanan
2. Hubungan antar manusia
3. Komunikasi efektif
4. Komunikasi interpersonal dan konseling

## **F. Petunjuk Penggunaan Modul**

Modul ini merupakan sarana bagi Anda untuk mempelajari mata kuliah komunikasi efektif dalam praktek kebidanan. Petunjuk yang digunakan antara lain :

1. Baca dan pahami isi modul
2. Gunakan referensi lainnya dalam mempelajari modul ini
3. Kerjakan latihan-latihan yang ada dalam modul ini untuk mengukur kemampuan Anda





## ***BAB I***

# **Komunikasi Kebidanan**

### 1. Kompetensi Dasar

Memberikan kemampuan kepada mahasiswa untuk mampu menerapkan prinsip-prinsip komunikasi efektif dalam praktik kebidanan. Ruang lingkup yang menjadi kajian matakuliah ini meliputi komunikasi efektif dalam praktik kebidanan sesuai dengan ruang lingkup dan kewenangan sarjana kebidanan.

### 2. Indikator

- a. Komunikasi efektif dalam praktik kebidanan
  - b. Komunikasi kebidanan
- ### 3. Komunikasi interpersonal dan konseling





## ***Diskripsi Singkat***

Mata kuliah ini memberikan kemampuan menerapkan prinsip-prinsip Komunikasi efektif dalam praktik kebidanan yang tepat sesuai dengan kewenangan sarjana kebidanan

1. Mahasiswa mampu mengetahui tentang Komunikasi efektif dalam Praktik kebidanan
2. Mahasiswa mampu menerapkan komunikasi dalam Pelayanan kebidanan dan system pelayanan Kesehatan





## Uraian Materi

### 1. Pengertian

Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi antara komunikator dan komunikan dengan menggunakan bahasa verbal maupun non verbal dalam pencapaian makna

Secara efektif apabila setiap orang yang terlibat dalam komunikasi dapat menyerap makna yang sama dari pesan yang disampaikan dalam komunikasi tersebut, maka komunikasi dapat dikatakan berlangsung dengan baik. Dan jika sebaliknya, maka komunikasi di anggap gagal berlangsung dengan baik dan tidak terjadi satu pengertian antara komunikator dan komunikan.

Komunikasi adalah proses sosial dimana individu-individu menggunakan simbol-simbol untuk menciptakan dan menginterpretasikan makna dalam lingkungan mereka

Komunikasi adalah usaha penyampaian pesan antar sesama manusia. Proses komunikasi memiliki beberapa unsur, yaitu: pengirim pesan (komunikator); penerima pesan (komunikan); saluran/media; pesan itu sendiri; timbal balik terhadap pesan yang diterima.

Hal ini sesuai dengan apa yang dibuat oleh David K. Berlo ditahun 1960-an yang membuat formula komunikasi yang dikenal dengan “SMCR”, yaitu Source (pengirim), Message (pesan), Channel (saluran media) dan Receiver (penerima)

**Komunikator**, merupakan orang yang menyampaikan pesan ke seseorang atau sejumlah orang

**Komunikan** adalah seseorang yang menerima pesan dari komunikator

**Pesan** itu sendiri bersifat abstrak. Pesan dapat bersifat konkret bila berupa suara, mimik, gerak-gerik, bahasa lisan, dan bahasa tulisan

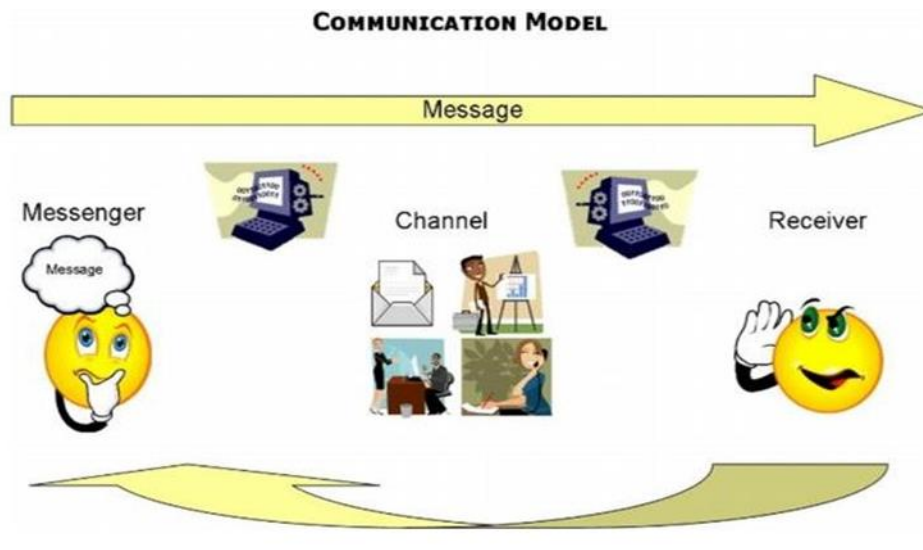
**Saluran komunikasi** merupakan alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima. Terdapat dua cara: Non mediated communication (face to face) atau secara langsung dan dengan menggunakan media

**Efek komunikasi** diartikan sebagai pengaruh yang ditimbulkan pesan dari komunikator dalam diri komunikannya, yang dapat berupa efek kognitif (seseorang



menjadi tahu sesuatu), afektif (sikap seseorang MODUL KOMUNIKASI VERBAL DAN NON VERBAL 6 terbentuk) dan konatif (tingkah laku, hal yang membuat seseorang bertindak melakukan sesuatu)

**Umpan Balik** dapat diartikan sebagai jawaban dari komunikasi terhadap pesan yang telah disampaikan komunikator. Pada komunikasi yang dinamis, komunikator dan komunikasi terus menerus saling bertukar peran.



Gsmbar 1.1 Communicator Model

## 2. Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal merupakan penyampaian komunikasi dengan menyusun kata-kata ke dalam suatu pola yang memiliki arti atau makna dalam bentuk tertulis maupun lisan.

Komunikasi verbal paling banyak dipakai dalam hubungan antar manusia, untuk mengungkapkan perasaan, emosi, pemikiran, gagasan, fakta, data, dan informasi serta menjelaskannya, saling bertukar perasaan dan pemikiran, saling berdebat, dan bertengkar

### UNSUR KOMUNIKASI VERBAL

#### a) Kata

Kata merupakan lambang terkecil dari bahasa. Kata merupakan lambang yang mewakili sesuatu hal, baik itu orang, barang, kejadian, atau keadaan

#### b) Bahasa

Bahasa adalah suatu sistem lambang yang memungkinkan orang berbagi makna. Dalam komunikasi verbal, lambang bahasa yang dipergunakan adalah bahasa lisan, tertulis pada



kertas, ataupun elektronik. Bahasa juga memiliki karakteristik sebagai berikut:

- 1) Pengalihan (displacement). Bahasa memiliki karakteristik yang namanya pengalihan, dimana kita dapat berbicara mengenai hal-hal yang jauh dari kita, baik dari segi tempat maupun waktu, berbicara tentang masa lalu atau masa depan, berbicara tentang hal-hal yang tidak pernah kita lihat seperti kuda terbang, makhluk planet lain.
- 2) Pelenyapan. Suara saat kita bicara bisa hilang atau lenyap dengan cepat.
- 3) Kebebasan makna. Isyarat bahasa memiliki kebebasan makna. Suatu kata memiliki arti atau makna yang mereka gambarkan karena kitalah yang secara bebas yang menentukan arti atau maknanya.
- 4) Transmisi budaya. Bahasa dipancarkan secara budaya.

#### JENIS KOMUNIKASI VERBAL

- a) Berbicara dan menulis. Berbicara adalah komunikasi verbal vocal, sedangkan menulis adalah komunikasi verbal non vocal
- b) Mendengarkan dan membaca. Mendengar dan mendengarkan adalah dua hal yang berbeda. Mendengar mengandung arti hanya mengambil getaran bunyi, sedangkan mendengarkan adalah mengambil makna dari apa yang didengar.

#### KARATERISTIK KOMUNIKASI VERBAL

- a) Jelas dan Ringkas
- b) Perbendaharaan Kata
- c) Arti Konotatif dan denotatif
- d) Makna konotatif adalah pikiran, perasaan atau ide yang terdapat dalam suatu kata, sedangkan arti denotative adalah memberikan pengertian yang sama terhadap kata yang digunakan
- e) Intonasi
- f) Kecepatan Berbicara
- g) Humor

### 3. Komunikasi Nonverbal

Komunikasi nonverbal adalah semua isyarat yang bukan kata-kata. Pesanpesan nonverbal sangat berpengaruh terhadap komunikasi

Bahasa verbal sealur dengan bahasa nonverbal, contoh ketika kita mengatakan “ya” pasti kepala kita mengangguk.

#### JENIS KOMUNIKASI NON VERBAL

- a. Sentuhan (haptic).

Sentuhan atau tactile message, merupakan pesan nonverbal nonvisual dan nonvokal. Alat penerima sentuhan adalah kulit, yang mampu menerima dan membedakan berbagai emosi





yang disampaikan orang melalui sentuhan.

b. Komunikasi Objek.

Penggunaan komunikasi objek yang paling sering adalah penggunaan pakaian. Orang sering dinilai dari jenis pakaian yang digunakannya, walaupun ini termasuk bentuk penilaian terhadap seseorang hanya berdasarkan persepsi.

c. Kronemik

Kronemik merupakan bagaimana komunikasi nonverbal yang dilakukan ketika menggunakan waktu, yang berkaitan dengan peranan budaya dalam konteks tertentu

d. Gerakan Tubuh (Kinestetik)

Gerakan tubuh biasanya digunakan untuk menggantikan suatu kata atau frasa

e. Proxemik

Proxemik adalah bahasa ruang, yaitu jarak yang digunakan ketika berkomunikasi dengan orang lain, termasuk juga tempat atau lokasi posisi berada

f. Lingkungan

Lingkungan juga dapat digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan tertentu. Diantaranya adalah penggunaan ruang, jarak, temperatur, penerangan, dan warna.

g. Vokalik

Vokalik atau paralanguage adalah unsur nonverbal dalam sebuah ucapan, yaitu cara berbicara. Misalnya adalah nada bicara, nada suara, keras atau lemahnya suara, kecepatan berbicara, kualitas suara, intonasi, dan lain-lain

### FUNGSI KOMUNIKASI NON VERBAL

a Repeating (Repetisi) , yaitu mengulang kembali pesan yang disampaikan secara verbal.

b Substituting (Substitusi) , yaitu menggantikan lambang-lambang verbal. Contohnya menggoyangkan tangan anda dengan telapak tangan menghadap depan sebagai pengganti kata 'Tidak' saat pedagang menghampiri anda.

c Contradicting (Kontradiksi) , yaitu menolak pesan verbal atau memberikan makna lain terhadap pesan verbal

d Complementing (Komplemen) , yaitu melengkapi dan memperkaya pesan maupun makna nonverbal. Contohnya melambaikan tangan saat mengatakan selamat jalan

e Accenting (Aksentuasi) , yaitu menegaskan pesan verbal atau mengaris bawahinya. Contohnya Mahasiswa membereskan buku-bukunya atau melihat jam tangan ketika jam kuliah berakhir atau akan berakhir, sehingga dosen sadar diri dan akhirnya menutup kuliahnya

### KARATERISTIK KOMUNIKASI NONVERBAL

a. Komunikatif, yaitu perilaku yang disengaja/tidak disengaja untuk mengkomunikasikan sesuatu sehingga pesan yang ada bisa diterima secara sadar.



- b. Kesamaan perilaku, yaitu kesamaan perilaku nonverbal antara 1 orang dengan orang lain
- c. Artifaktual, yaitu komunikasi nonverbal bisa juga dalam bentuk artefak seperti cara berpakaian, tata rias wajah, alat tulis, mobil, rumah, perabot rumah & cara menatanya, barang yang dipakai seperti jam tangan.
- d. Kontektual, yaitu bahasa nonverbal terjadi dalam suatu konteks. membantu tentukan makna dari setiap perilaku non verbal.
- e. Dapat dipercaya, Pada umumnya kita cepat percaya perilaku non verbal.
- f. Dikendalikan oleh aturan, sejak kecil kita belajar kaidah-2 kepatutan melalui pengamatan perilaku orang dewasa

#### 4. Komunikasi Tulisan

Komunikasi tulisan adalah suatu proses penyampaian pesan komunikasi dengan menggunakan kata-kata dalam bentuk tulisan

##### KEUNTUNGAN

- a. Adanya peluang untuk mengontrol pesan.
- b. Isi pesan yang disampaikan dapat memuat informasi yang sangat kompleks dan memerlukan uraian sangat detail.
- c. Pesan yang disampaikan dapat didokumentasikan, sehingga dapat dimanfaatkan untuk rujukan pada masa mendatang.
- d. Pesan dapat disebabkan secara luas, ketika khalayak yang ingin dijangkau sangat besar dan terpisah secara geografis.

Komunikasi tertulis dapat dipilih bilamana :

- a. Pesan atau subjek yang ingin disampaikan cukup banyak dan kompleks; perlu penjelasan panjang lebar suatu teknis; perlu visualisasi pesan dalam bentuk angka-angka, grafik, gambar, data statistik.
- b. Penerima pesan terpisah jarak jauh dengan pemberi pesan.
- c. Memerlukan laporan, data atau dokumen tertulis untuk arsip.
- d. Tidak dibutuhkan tanggapan cepat dari penerima pesan.

#### 5. Komunikasi Interprofesional

Komunikasi interprofesional dapat diartikan sebagai proses perencanaan, pelaksanaan dan mengevaluasi program komunikasi yang ditujukan untuk penyedia layanan kesehatan

Komunikasi interprofesional adalah komunikasi yang terjadi antar multidisiplin ilmu mengenai praktik keprofesional yang berkolaborasi guna meningkatkan kerjasama dan pelayanan lesehatan (barr: 2002)



#### TUJUAN KOMUNIKASI INTERPROFESIONAL

- a. Mewujudkan kesehatan pasien yang lebih baik
- b. Bertukar informasi dan alat medis agar lebih efektif untuk memajukan praktek medis
- c. Mengadvokasi untuk penerapan standar baru pelayanan perawatan kesehatan

#### JENIS DAN BENTUK KOMUNIKASI INTERPROFESIONAL

Komunikasi interprofesional dapat terjadi dalam berbagai jenis komunikasi dalam suatu organisasi pelayanan kesehatan. Misalnya komunikasi antara manajer faskes dengan petugas kesehatan, komunikasi antara dokter dengan bidan/perawat dsb

#### PRINSIP KOMUNIKASI INTERPROFESIONAL

Menurut Kumala (1995) prinsip komunikasi interprofesional adalah:

- a. Setiap individu dalam memiliki hak untuk mengemukakan dan menjelaskan pendapatnya/ pandangan mereka untuk melakukan
- b. Pesan yang diberikan dalam bentuk lisan maupun tulisan, harus dinyatakan dengan menggunakan bahasa serta ungkapan yang jelas dan mudah dimengerti
- c. Setiap individu dalam tim menghindari perselisihan dan pertentangan sesama individu dalam tim agar komunikasi atau hubungan yang terjalin lebih baik.

### 6. Informed Consent

Suatu kesepakatan/persetujuan pasien atas upaya medis yang akan dilakukan tenaga kesehatan (dokter/bidan) terhadap dirinya, setelah pasien mendapat informasi mengenai upaya medis yang dapat dilakukan untuk menolong dirinya, disertai informasi mengenai segala resiko yang mungkin terjadi.

#### TUJUAN

melindungi pasien terhadap segala tindakan medik yang akan dilakukan tanpa sepengetahuan pasien. Misalnya hendak dilakukan prosedur medik yang sebenarnya tidak perlu dan tanpa dasar mediknya memberikan perlindungan hukum kepada tenaga kesehatan (dokter/bidan) terhadap akibat yang tidak terduga dan bersifat negative

#### TINDAKAN MEDIK YANG MEMERLUKAN INFORMED CONSENT

Menurut Roach, Chernoff dan Esley, (2000), tindakan medis yang memerlukan informed consent adalah :

- a. Operasi besar maupun kecil
- b. Semua tindakan medis yang memiliki risiko lebih besar



- c. Semua bentuk terapi radiologi
- d. Terapi kejang listrik (*Electro-convulsive therapy*)
- e. Semua tindakan medis eksperimental
- f. Semua tindakan medis yang menurut peraturan perundang-undangan mensyaratkan adanya *informed consent*.

INFORMED YANG ADEKUAT MEMILIKI UNSUR2:

- a. Diagnosa
  - 1) tindakan yang diusulkan
  - 2) prosedur alternative (kalau ada)
  - 3) resiko apa yang akan timbul apabila tindakan tidak dilaksanakan
  - 4) resiko yang terkandung dalam prosedur tersebut
- b. kemampuan pasien untuk mengambil keputusan (decision making capacity)
- c. kesukarelaan pasien untuk memberikan ijin

FUNGSI INFORMED CONSENT

- a. Sebagai bentuk penghormatan terhadap harkat & martabat pasien selaku manusia
- b. Promo terhadap hak untuk menentukan nasib sendiri
- c. Untuk mendorong dr lakukan kehati-hatian dalam obati pasien
- d. Menghindari penipuan & misleading dr dokter
- e. Mendorong diambilnya keputusan yang lebih rasional
- f. Mendorong keterlibatan publik dalam masalah yankes(pngws)
- g. Sebagai suatu proses edukasi masyarakat dalam bidang yankes





## Latihan

1. Jelaskan pengertian komunikasi verbal!
2. Jelaskan pengertian komunikasi interprofesional!
3. Sebutkan fungsi Informed Consent!

Jawab

1. Komunikasi verbal merupakan penyampaian komunikasi dengan menyusun kata-kata ke dalam suatu pola yang memiliki arti atau makna dalam bentuk tertulis maupun lisan.
2. Komunikasi interprofesional adalah komunikasi yang terjadi antar multidisiplin ilmu mengenai praktik keprofesional yang berkolaborasi guna meningkatkan kerjasama dan pelayanan kesehatan. Lahirnya gerakan masyarakat untuk mengatasi masalah & memenuhi kebutuhan kesehatan serta kualitas hidup perempuan di wilayah tertentu.
3. Sebagai bentuk penghormatan terhadap harkat & martabat pasien selaku manusia, Promo terhadap hak untuk menentukan nasib sendiri, Untuk mendorong dr lakukan kehati-hatian dalam obati pasien, Menghindari penipuan & misleading dr dokter, Mendorong diambilnya keputusan yang lebih rasional, dan Mendorong keterlibatan publik dalam masalah yankes(pngws)



## Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Jika Anda minimal dapat menjawab dengan benar 3 soal maka Anda sudah kompeten dalam Model Teori Komunikasi Efektif.



## *Tugas*

1. Tugas Mandiri (Carilah contoh informed consent pada pelayanan kebidanan)
2. Tugas terstruktur (Berikan contoh aplikasi komunikasi pada pelayanan kebidanan diberbagai situasi)





## **BAB II**

### **Hubungan Antar Manusia**

#### 1. Kompetensi Dasar

Memberikan kemampuan kepada mahasiswa untuk mampu menerapkan prinsip-prinsip Komunikasi efektif dalam praktik kebidanan. Ruang lingkup yang menjadi kajian matakuliah ini meliputi praktik kebidanan sesuai dengan ruang lingkup dan kewenangan sarjana kebidanan.

#### 2. Indikator

- a. Pengertian Komunikasi efektif
- b. Tujuan Komunikasi Efektif
- c. Faktor yang mempengaruhi proses Komunikasi efektif
- d. Unsur – unsur Komunikasi efektif
- e. Prinsip dasar Komunikasi efektif





## ***Diskripsi Singkat***

Mata kuliah ini memberikan kemampuan meningkatkan menerapkan prinsip-prinsip praktik kebidanan.

1. Mahasiswa mampu memahami pengertian komunikasi efektif
2. Mahasiswa mampu memahami tujuan komunikasi efektif
3. Mahasiswa mampu mengetahui faktor yang mempengaruhi komunikasi efektif
4. Mahasiswa mampu mengetahui unsur - unsur komunikasi efektif
5. Mahasiswa mampu memahami prinsip komunikasi efektif







## ***Uraian Materi***

### **1. Pengertian**

Hakikat dari hubungan antarmanusia adalah komunikasi antarpribadi. Hubungan antarmanusia sebenarnya dilandaskan pada adanya kepentingan-kepentingan individual. Hubungan antarmanusia diartikan sebagai suatu proses interaksi antar individu untuk mempertahankan keseimbangan agar tercipta suatu keserasian, keselarasan, dan kebahagiaan dalam tatanan kehidupan manusia.

Kualitas hubungan antar manusia ditentukan oleh model individu dalam menerapkannya. Teori (model) dan kualitas hubungan antar manusia digolongkan menjadi tiga yaitu tradisional (pertukaran sosial), peran, dan permainan yang akan dijelaskan sebagai berikut:

#### **a. Teori Tradisional**

Teori ini merupakan suatu proses komponen-komponennya saling terkait dan masing-masing personalnya bereaksi sebagai suatu kesatuan atau keseluruhan. Kaidah dari teori tradisional selalu dikaitkan dengan hubungan antar manusia yang harus didasarkan pada pertimbangan untung dan rugi.

#### **b. Teori Peran**

Teori ini lebih menekankan pada suatu pergaulan sosial dengan scenario yang sudah disusun dimasyarakat. Setiap hubungan antar manusia diatur oleh tatanan kehidupan yang ada di masyarakat dan masyarakat tersebut mengatur bagaimana setiap manusia harus berperan dalam pergaulan sehari-hari. Teori peran mempertimbangkan keselarasan (harmonisasi)

dalam kehidupan sehari-hari. Apabila manusia sebagai individu dapat mematuhi tatanan tersebut, maka kehidupannya akan menuju pada suatu keadaan yang harmonis. Sebaliknya, apabila menyalahi atau tidak sesuai, maka akan dicemooh.



c. Teori Permainan

Memperhatikan fase manusia sepanjang siklus kehidupannya, dimulai sejak masa kanak-kanak, dewasa, sampai tua. Pada masa kanak-kanak, hubungan cenderung bersifat manja. Pada masa dewasa, pergaulan atau hubungan antar manusia menjadi suatu kesadaran, tanggung jawab, dan lugas. Di masa ini, manusia akan menyadari akibat dan risiko dari suatu hubungan. Sedangkan pada masa tua, manusia akan memaklumi kesalahan orang lain dan hubungan diartikan sebagai suatu perasaan saling menyayangi. HAM dalam arti luas yaitu komunikasi persuasif yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain secara tatap muka dalam segala situasi dan dalam semua bidang kehidupan, sehingga menimbulkan kebahagiaan dan kepuasan hati pada kedua belah pihak. Suksesnya seseorang dalam melaksanakan “Human Relations” karena ia berkomunikasi secara etis, ramah, sopan, menghargai, dan menghormati orang lain. Human Relations ini dilakukan di mana saja seperti di rumah, pasar, kampus, toko, dalam bus, kereta api, dan sebagainya. Menurut beberapa pakar yang dikutip oleh Tyastuti (2010) hubungan antar manusia dibagi menjadi yaitu:

- 1) Cabot dan Kahl (1967): HAM adalah suatu sosiologi yang konkret karena meneliti situasi kehidupan, khususnya masalah interaksi dengan pengaruh dan psikologisnya. Jadi, interaksi mengakibatkan dan menghasilkan penyesuaian diri secara timbal balik yang mencakup kecakapan dalam penyesuaian dengan situasi baru.
- 2) H. Bonner (1975): interaksi adalah hubungan antara dua atau lebih individu manusia dan perilaku individu yang satu mempengaruhi, mengubah, dan memperbaiki perilaku individu lain atau sebaliknya.
- 3) Menurut Keith Davis, “Human Relation at Work” adalah interaksi antara seseorang dengan orang lain dalam situasi kerja dan dalam organisasi kekerjaan. Ditinjau dari keimpinannya, yang bertanggung jawab dalam suatu kelompok merupakan interaksi orang-orang menuju situasi kerja yang memotivasi untuk bekerjasama secara produktif, sehingga dicapai kepuasan ekonomi, psikologis dan sosial.
- 4) Ferdinand Tonnies: menyatakan bahwa manusia dalam bermasyarakat mempunyai dua jenis pergaulan yaitu: (1) *Gemeinschaft*, hal yang dialami oleh

orang lain dirasakan sebagaimana terjadi pada dirinya oleh karena pergaulannya yang sangat akrab. Sifatnya statis, pribadi, tidak rasional; (2) Gessellschaft, pergaulan yang mempertimbangkan untung dan ruginya sehingga anggota bebas keluar masuk dari kelompok tersebut. Proses interaksi melibatkan perasaan, kata yang diucapkan dalam komunikasi, mencerminkan perasaan dan sikap, proses penyesuaian diri. Hubungan antar manusia secara luas mencoba menemukan, mengidentifikasi masalah dan membahas untuk mendapatkan pemecahan masalah

## 2. Tujuan Hubungan Antarmanusia

Tujuan hubungan antar manusia adalah agar tercapainya kehidupan yang harmonis yaitu masing-masing orang saling bekerjasama dengan menyesuaikan diri terhadap satu dengan yang lain, dan memanfaatkan pengetahuan tentang faktor sosial dan psikologis. Dalam penyesuaian diri manusia sedemikian rupa sehingga penyesuaian diri ini terjadi dengan serasi dan selaras, dengan ketegangan dan pertentangan sedikit mungkin.

Hal ini disebabkan karena di dalam masyarakat/lingkungan sosial, setiap orang mempunyai kepentingan dan harapan yang berbeda-beda atau bersaing satu sama lain. Suksesnya hubungan antar manusia sebagai akibat tidak mengabaikan sopan santun, ramah tamah, hormat menghormati dan menghargai orang lain dan faktor etika. Hubungan antar manusia yang baik akan mengatasi hambatan-hambatan komunikasi, mencegah salah pengertian dan mengembangkan segi konstruktif sifat tabiat manusia yang dipengaruhi oleh pembawaan dan lingkungan serta mengurangi kesepian, mendapat rangsangan, mendapat pemahaman diri (self-knowledge), serta memaksimalkan kesenangan dan meminimalkan penderitaan (Priyanto, A. 2009).

Tujuan HAM lainnya adalah:

Memanfaatkan pengetahuan tentang faktor sosial dan psikologis dalam penyesuaian diri manusia sehingga terjadi keselarasan dan keserasian, dengan konflik seminimal mungkin.

- a. Memenuhi kebutuhan antara individu yang satu dengan yang lain.
- b. Memperoleh pengetahuan dan informasi baru.
- c. Menumbuhkan sikap kerjasama.
- d. Menghilangkan sikap egois/paling benar.
- e. Menghindari dari sikap stagnan karena “manusia adalah makhluk homo socius”;



mengubah sikap dan perilaku diri sendiri dan orang lain serta memberikan bantuan (Priyanto, 2009).

### 3. Hubungan Antarpribadi

Dalam membina hubungan antar manusia ada lima kualitas atau ancaman umum yang harus dipertimbangkan yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*).

#### a. Keterbukaan

Mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi antar pribadi yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajak berinteraksi. Hal ini bukanlah berarti bahwa seseorang harus dengan segera membukakan semua riwayat hidupnya kepada orang lain. Sebaliknya, harus ada kesediaan membuka diri atau mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan. Aspek keterbukaan yang kedua mengacu pada kesediaan seseorang untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Orang yang diam, tidak kritis, dan tidak tanggap pada umumnya akan menjauhkan apabila melakukan hubungan dengan orang lain. Aspek ketiga menyangkut kepemilikan perasaan dan pikiran (Bochner dan Kelly, 1974). Terbuka dalam pengertian ini adalah mengakui bahwa perasaan dan pikiran merupakan milik individu dan harus dipertanggungjawabkan.

#### b. Empati

Empati adalah kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain itu, melalui kaca mata orang lain itu. Jadi dapat dikatakan, berempati adalah merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya, berada di kondisi yang sama, merasakan perasaan yang sama, dengan cara yang sama. Bersimpati, dipihak lain, adalah merasakan bagi orang lain, misalnya ikut larut dalam kesedihan orang lain. Orang yang empati mampu memahami motifasi, pengalaman, perasaan, sikap, harapan, dan keinginan orang lain. Dengan empati yang tinggi maka seseorang akan mampu melakukan hubungan antar manusia dengan baik. Langkah pertama dalam mencapai empati adalah menahan godaan untuk mengevaluasi, menilai, menafsirkan, dan mengkritik. Kedua, semakin banyak seseorang mengenal orang lain (keinginan, pengalaman, kemampuan, ketakutan, dan sebagainya) maka semakin mampu ia melihat apa yang dilihat dan merasakan seperti apa yang

dirasakan orang lain. Ketiga, cobalah merasakan apa yang sedang dirasakan orang lain dari sudut pandangnya. Mendalami peran orang lain tersebut dalam pikiran, dapat membantu melihat dunia lebih dekat dengan apa yang dilihat orang tersebut (Backrac, 1976).

Empati dapat dilakukan baik secara verbal maupun nonverbal. Secara nonverbal, kita dapat mengomunikasikan empati dengan memperlihatkan keterlibatan aktif orang lain melalui ekspresi wajah dan gerak gerik yang sesuai; konsentrasi terpusat melalui kontak mata, postur tubuh yang penuh perhatian dan kedekatan fisik; serta sentuhan atau belaian yang sepiantasnya. Sedangkan secara verbal, empati dapat dilakukan dengan merefleksi, membuat pertanyaan tentatif, mempertanyakan pesan yang berbaur, dan melakukan pengungkapan diri.

c. Sikap Mendukung

Hubungan antar manusia yang efektif adalah hubungan yang terdapat sikap mendukung (supportiveness). Hubungan yang terbuka dan empati tidak dapat terbina dalam suasana yang tidak mendukung. Sikap mendukung dapat dilakukan dengan deskriptif bukan evaluatif, spontanitas bukan strategis dan provisional bukan sangat yakin. Deskriptif bukan evaluatif membantu terciptanya sikap mendukung hubungan antar manusia. Sikap deskriptif dapat dilakukan dengan menjelaskan apa yang terjadi, perasaan, dan bagaimana suatu hal terkait dengan pihak lain. Spontanitas membantu menciptakan suasana mendukung. Orang yang spontan dalam berkomunikasi dan berterusterang serta terbuka dalam mengutarakan pikirannya biasanya bereaksi dengan cara yang sama pula (terus terang dan terbuka). Sebaliknya, apabila seseorang menyembunyikan perasaan yang sebenarnya dan mempunyai rencana tersembunyi, maka pihak lain akan bereaksi defensive. Provisional artinya bersikap pentatif dan berpikir terbuka serta bersedia mendengar pandangan yang berlawanan dan bersedia mengubah posisi jika keadaan mengharuskan. Provisional artinya terbuka, dengan kesadaran penuh, serta bersedia mengubah sikap dan pendapat.

d. Sikap Positif

Sikap positif dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu menyatakan sikap positif dan secara positif mendukung orang untuk melakukan hubungan antar manusia. Sikap positif mengacu pada dua aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama,



komunikasi interpersonal terbina jika seseorang memiliki sikap positif terhadap dirinya sendiri. Kedua, perasaan positif sangat penting untuk melakukan hubungan antar manusia secara efektif. Dorongan (stroking) atau dukungan berkapitan dengan sikap positif. Perilaku mendukung akan menunjukkan penghargaan, keberadaan, dan pentingnya seseorang dalam melakukan hubungan dengan orang lain. Dukungan positif biasanya dilakukan dengan memberi pujian atau penghargaan serta akan mendukung citra pribadi seseorang dan jauh dari rasa kebencian

e. Kesetaraan

Hubungan antarmanusia akan lebih efektif apabila berada dalam suasana setara, artinya harus ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan bahwa masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Dalam hubungan antar manusia, kesetaraan akan menghindarkan diri dari ketidak-sependapatan dan konflik. Konflik dianggap sebagai suatu upaya untuk memahami perbedaan. Kesetaraan tidak berarti harus menerima dan menyetujui semua perilaku verbal dan nonverbal orang lain. Kesetaraan berarti menerima pihak lain dan memberikan penghargaan positif secara tidak bersyarat kepada orang lain (Tyastuti, dkk., 2010)





## Latihan

1. Jelaskan pengertian tujuan hubungan manusia?
2. Jelaskan pengertian empati pada hubungan antar pribadi?

Jawab

1. Tujuan hubungan antar manusia adalah agar tercapainya kehidupan yang harmonis yaitu masing-masing orang saling bekerjasama dengan menyesuaikan diri terhadap satu dengan yang lain, dan memanfaatkan pengetahuan tentang faktor sosial dan psikologis. Dalam penyesuaian diri manusia sedemikian rupa sehingga penyesuaian diri ini terjadi dengan serasi dan selaras, dengan ketegangan dan pertentangan sedikit mungkin
2. Empati adalah kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain itu, melalui kacamata orang lain itu.





## ***Umpan Balik dan Tindak Lanjut***

Jika Anda minimal dapat menjawab dengan benar 2 soal maka Anda sudah kompeten dalam Model Teori Komunikasi efektif.







## *Tugas*

1. Tugas Mandiri (Berikan contoh konseling yang berpusat pada individu dalam praktek kebidanan)
2. Tugas terstruktur (Berikan contoh kasus reflektif kritis terhadap kasus kebidanan)



### **BAB III**

## **Komunikasi Efektif**

#### 1. Kompetensi Dasar

Memberikan kemampuan kepada mahasiswa untuk edukasi dan konseling, kemampuan mengelola konflik, kemampuan berkomunikasi dalam tim, kemampuan menyampaikan berita dengan sensitivitas.

- a. Pengertian Komunikasi efektif
- b. Fungsi komunikasi efektif dalam praktik Kebidanan
- c. Pelaksanaan komunikasi efektif dalam praktik kebidanan



## ***Diskripsi Singkat***

Mata kuliah ini memberikan kemampuan meningkatkan komunikasi efektif dalam praktik kebidanan serta tata kelola klinis yang baik dalam mutu pelayanan kebidanan.

1. Mahasiswa mampu memahami komunikasi efektif dalam praktik kebidanan
2. Mahasiswa mampu mengetahui Fungsi komunikasi efektif dalam praktik kebidanan.
3. Mahasiswa mampu melakukan komunikasi efektif dalam praktik kebidanan.



## ***Uraian Materi***

### **1. Pengertian**

Setiap manusia tentunya menginginkan apa yang di komunikasikan dengan orang lain bisa efektif. Adapun pengertian dari komunikasi efektif yaitu komunikasi yang mampu menghasilkan perubahan sikap (attitude change) pada orang yang terlibat dalam komunikasi. Komunikasi efektif memungkinkan seseorang dapat saling bertukar informasi, ide, kepercayaan, perasaan dan sikap antara dua orang atau kelompok yang hasilnya sesuai dengan harapan. Komunikasi efektif adalah komunikasi yang mampu untuk menghasilkan perubahan sikap pada orang yang terlihat dalam komunikasi. Tujuan komunikasi efektif adalah memberi kemudahan dalam memahami pesan yang disampaikan antara pemberi dan penerima sehingga bahasa lebih jelas, lengkap, pengiriman dan umpan balik seimbang, dan melatih menggunakan bahasa nonverbal secara baik. Ada beberapa pendapat para ahli mengenai komunikasi efektif, antara lain:

- a. Menurut Jalaluddin dalam bukunya Psikologi Komunikasi (2008: 13) menyebutkan, komunikasi yang efektif ditandai dengan adanya pengertian, dapat menimbulkan kesenangan, mempengaruhi sikap, meningkatkan hubungan sosial yang baik, dan pada akhirnya menimbulkan suatu tindakan.

**Johnson**, Sutton dan Harris (2001: 81) menunjukkan cara-cara agar komunikasi efektif dapat dicapai. Menurut mereka, komunikasi efektif dapat terjadi melalui atau dengan didukung oleh aktivitas role-playing, diskusi, aktivitas kelompok kecil dan materi-materi pengajaran yang relevan. Meskipun penelitian mereka terfokus pada komunikasi efektif untuk proses belajar- mengajar, hal yang dapat dimengerti di sini adalah bahwa suatu proses komunikasi membutuhkan aktivitas, cara dan sarana lain agar bisa berlangsung dan mencapai hasil yang efektif.

b. Menurut Mc. Crosky Larson dan Knapp (2001) mengatakan bahwa komunikasi yang efektif dapat dicapai dengan mengusahakan ketepatan (accuracy) yang paling tinggi derajatnya antara komunikator dan komunikan dalam setiap komunikasi. Komunikasi yang lebih efektif terjadi apabila komunikator dan komunikan terdapat persamaan dalam pengertian, sikap dan bahasa..

Tujuan komunikasi efektif adalah memberi kemudahan dalam memahami pesan yang disampaikan antara pemberi dan penerima pesan. Sehingga tercipta feed back yang baik antara pemberi dan penerima pesan (Anggrowati, dkk., 2017).

## 2. Proses Komunikasi Efektif

Suksesnya proses komunikasi yang dilakukan sehingga dapat menghasilkan komunikasi yang efektif tentu saja dipengaruhi oleh banyak faktor baik itu faktor komunikator maupun dari komunikan. Faktor akan mempengaruhi antara lain:

- a. Pesan yang dirancang dan disampaikan sedemikian rupa, sehingga dapat menarik perhatian komunikan. Untuk merancang suatu pesan yang dapat menarik perhatian ini sebaiknya sebagai komunikator harus mencari tahu dulu karakteristik orang yang akan kita beri pesan. Selain itu komunikator harus mempunyai kemampuan sebagai penyampai pesan yang menarik dan mudah dipahami.
- b. Pesan harus menggunakan lambang-lambang tertuju kepada pengalaman yang sama antara komunikator dan komunikan, sehingga sama-sama mengerti. Sebaiknya pesan disampaikan dengan beberapa metode dan tidak hanya secara lisan. Pesan yang disampaikan dengan melibatkan beberapa panca indra misalnya dapat dilihat, didengar, diraba akan lebih mudah dimengerti daripada pesan itu hanya disampaikan secara lisan.
- c. Pesan harus membangkitkan kebutuhan pribadi komunikan dan menyarankan beberapa cara untuk memperoleh kebutuhan tersebut. Jadi pesan harus sesuai harapan atau sesuai kebutuhan penerima pesan. Pesan yang disampaikan akan terasa membosankan dan tidak ada arti bagi penerima pesan apabila pesan itu tidak dibutuhkan.

- d. Pesan harus menyarankan suatu jalan untuk memperoleh kebutuhan dimana komunikan digerakkan untuk memberikan tanggapan sesuai yang dikehendaki. Solusi pemecahan masalah harus dikemukakan untuk dapat membantu klien keluar dari masalahnya.
- e. Pesan yang dirancang dan disampaikan sedemikian rupa, sehingga dapat menarik perhatian komunikan. Untuk merancang suatu pesan yang dapat menarik perhatian ini sebaiknya sebagai komunikator harus mencari tahu dulu karakteristik orang yang akan kita beri pesan. Selain itu komunikator harus mempunyai kemampuan sebagai penyampai pesan yang menarik dan mudah dipahami. Menurut Wahyunigrum (2010) komunikasi dapat dikatakan efektif apabila memenuhi 3 hal berikut:
  - 1) Pesan dapat diterima dan dimengerti serta dipahami sebagaimana yang dimaksud oleh pengirimnya.
  - 2) Pesan yang disampaikan oleh pengirim dapat disetujui oleh penerima dan tindak lanjut dengan perbuatan yang diminati oleh pengirim.
  - 3) Tidak ada hambatan yang berarti untuk melakukan apa yang seharusnya dilakukan untuk menindak lanjut pesan yang dikirim.

### 3. Unsur-unsur Komunikasi Efektif

Dalam proses komunikasi untuk mendapatkan hasil yang efektif perlu diperhatikan unsur-unsur dari komunikasi, yaitu:

- a. Komunikator (pandai menggunakan bahasa, intonasi, simbol dan mimik yang menarik, simpati dan empati dari komunikannya)
- b. Pesan (cara penyampaian, isi pesan sesuai dengan kebutuhan dan diminati oleh komunikan)
- c. Media (sesuai dengan pesan yang ingin disampaikan dan sesuai dengan kebutuhan komunikan)
- d. Perhatikan gangguan-gangguan yang mungkin akan menghambat proses komunikasi
- e. Komunikan (latar belakang dan lain-lain)

- f. Pengaruh atau umpan balik (yang diharapkan atau tujuan penyampaian pesan) Keenam unsur komunikasi harus saling berhubungan dalam menyampaikan pesan agar dapat menjadi komunikasi efektif

#### 4. Prinsip Dasar Komunikasi Efektif

Komunikasi efektif menurut DKRI (2002) memiliki prinsip diantaranya sebagai berikut:

- a. Respect (respek)

Respect adalah perasaan positif atau penghormatan diri kepada lawan bicara. Anda menghargai lawan bicara sama halnya menghargai diri sendiri. Prinsip menghormati ini harus selalu anda pegang dalam berkomunikasi.

- b. Empaty (empati)

Empaty adalah kemampuan untuk menempatkan diri pada situasi atau kondisi yang tengah dihadapi orang lain. Anda mampu merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, sehingga komunikasi akan terjalin dengan baik sesuai dengan kondisi psikologis lawan bicara anda.

- c. Audible (dapat didengar)

Audible mengandung makna pesan yang harus dapat didengarkan dan dapat dimengerti. Dalam hal ini ada beberapa hal yang harus anda perhatikan, yaitu :

- 1) Pertama, pesan harus mudah dipahami, menggunakan bahasa yang baik dan benar. Hindari bahasa yang tidak dipahami oleh lawan bicara.
- 2) Kedua, sampaikan yang penting.pastikan yang penting. Sederhanakan pesan anda. Langsung saja pada inti persoalan
- 3) Ketiga, gunakan bahasa tubuh anda. Mimik wajah, kontak mata, gerakan tangan dan posisi badan bisa dengan mudah terbaca oleh lawan bicara anda. Tunjukkan kesejatian anda dengan mengoptimalkan bahasa tubuh dan pesan. d) Keempat, gunakan ilustrasi atau contoh, karena analogi sangat membantu dalam menyampaikan pesan.
- 4) Clarity (kejelasan) Clarity adalah kejelasan dari pesan yang kita sampaikan. Salah satu penyebab munculnya salah paham antara satu orang dengan yang lain adalah informasi yang tidak jelas yang mereka terima.

- 5) Humble (rendah hati) Sikap rendah hati anda rendah diri, rendah hati memberi kesempatan kepada orang lain untuk berbicara terlebih dahulu, dan anda menjadi pendengar yang baik bentuk.

## 5. Bentuk Komunikasi Efektif

Kita tidak hanya membahas tentang pengertian dari komunikasi efektif, tetapi disini juga telah dijelaskan bentuk dari komunikasi efektif. Di antaranya sebagai berikut:

- a. Komunikasi verbal efektif
  - 1) Berlangsung secara timbal balik
  - 2) Makna pesan ringkas dan jelas
  - 3) Bahasa mudah dipahami
  - 4) Cara penyampaian mudah diterima
  - 5) Disampaikan secara tulus
  - 6) Mempunyai tujuan yang jelas
  - 7) Memperlihatkan norma yang berlaku
  - 8) Disertai dengan humor
- b. Komunikasi Nonverbal Yang perlu diperhatikan dalam berkomunikasi nonverbal adalah:
  - 1) Penampilan fisik
  - 2) Sikap tubuh dan cara berjalan
  - 3) Ekspresi wajah
  - 4) Sentuhan

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam komunikasi efektif menurut Uripni, C.L. (2012):

- 1) Berkomunikasi pada suasana yang menguntungkan
- 2) Menggunakan bahasa yang mudah ditangkap dan dimengerti
- 3) Pesan yang disampaikan dapat menggugah perhatian atau minat dipihak komunikan
- 4) Pesan dapat menggugah dipihak komunikan yang dapat menguntungkannya



- 5) Pesan dapat menumbuhkan sesuatu penghargaan atau reward dipihak komunikasikan.



## Latihan

1. Jelaskan unsur-unsur komunikasi Efektif?
2. Jelaskan pengertian respect pada komunikasi efektif?

Jawab

1. Dalam proses komunikasi untuk mendapatkan hasil yang efektif perlu diperhatikan unsur-unsur dari komunikasi, yaitu:
  - a. Komunikator (pandai menggunakan bahasa, intonasi, simbol dan mimik yang menarik, simpati dan empati dari komunikannya)
  - b. Pesan (cara penyampaian, isi pesan sesuai dengan kebutuhan dan diminati oleh komunikasikan)
  - c. Media (sesuai dengan pesan yang ingin disampaikan dan sesuai dengan kebutuhan komunikasikan)
  - d. Perhatikan gangguan-gangguan yang mungkin akan menghambat proses komunikasi
  - e. Komunikasikan (latar belakang dan lain-lain)
  - f. Pengaruh atau umpan balik (yang diharapkan atau tujuan penyampaian pesan) Keenam unsur komunikasi harus saling berhubungan dalam menyampaikan pesan agar dapat menjadi komunikasi efektif
2. Respect adalah perasaan positif atau penghormatan diri kepada lawan bicara. Anda menghargai lawan bicara sama halnya menghargai diri sendiri. Prinsip menghormati ini harus selalu anda pegang dalam berkomunikasi.



## *Umpan Balik dan Tindak Lanjut*

Jika Anda minimal dapat menjawab dengan benar 2 soal maka Anda sudah kompetendalam Model Teori Komunikasi Efektif.



## *Tugas*

1. Tugas Mandiri (Berikan contoh konseling yang berpusat pada individu dalam praktek kebidanan)
2. Tugas terstruktur (Berikan contoh kasus reflektif kritikal terhadap kasus kebidanan)



## **BAB IV**

### **Komunikasi Interpersonal Dan Konseling**

#### 1. Kompetensi Dasar

Memberikan kemampuan kepada mahasiswa untuk dapat mengetahui dan memahami tentang Komunikasi efektif dalam Praktik kebidanan serta melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar profesi.

#### 2. Indikator

- a. Komunikasi Interpersonal
- b. Memberikan Konseling
- c. Menyampaikan informasi dengan jelas dan benar
- d. Menggunakan bahasa tubuh yang mendukung

Indikator-indikator ini membantu memastikan bahwa komunikasi interpersonal dan konseling dalam praktik kebidanan dilakukan secara efektif, memenuhi kebutuhan informasi dan emosional pasien, serta memfasilitasi pengambilan keputusan yang terinformasi dan terlibat secara aktif dari pasien dan keluarganya.



## ***Diskripsi Singkat***

Mata kuliah ini memberikan kemampuan mahasiswa untuk meningkatkan komunikasi interpersonal dan konseling dalam praktik kebidanan serta tata kelola klinis yang baik dalam mutu pelayanan kebidanan.

1. Mahasiswa mampu memahami alur komunikasi interpersonal dan konseling
2. Mahasiswa mampu menyampaikan informasi dengan jelas dan benar
3. Mahasiswa mampu menggunakan bahasa tubuh yang mendukung



## ***Uraian Materi***

### **1. Pengertian Komunikasi Interpersonal dan Konseling**

Komunikasi interpersonal merupakan inti dari semua hubungan antara manusia. Berikut adalah beberapa pendapat para ahli tentang pengertian komunikasi interpersonal:

- a. Komunikasi Interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan oleh 2 atau 3 orang dengan jarak fisik diantara mereka yang sangat dekat, bertatap muka atau bermedia dengan sifat umpan balik yang berlangsung cepat, adaptasi pasien bersifat khusus serta memiliki tujuan/maksud komunikasi tidak berstruktur (Liliweri, 2007).
- b. Komunikasi Interpersonal adalah pertukaran informasi, perasaan atau pemikiran antar manusia (individu) secara tatap muka (face to face), individu dengan individu (person to person), verbal nonverbal (Depkes RI, 2002).
- c. Komunikasi interpersonal adalah interaksi orang ke orang, dua arah, verbal dan non verbal (Saraswati dan Tarigan, 2002).

Komunikasi dapat didefinisikan sebagai penyampaian informasi antara dua orang atau lebih. Komunikasi merupakan suatu proses yang vital dalam organisasi karena komunikasi diperlukan bagi efektivitas kepemimpinan, perencanaan, pengendalian, koordinasi, latihan, manajemen konflik, serta proses-proses organisasi lainnya. Komunikasi interpersonal biasanya didefinisikan oleh komunikasi ulama dalam berbagai cara, biasanya menggambarkan peserta yang tergantung pada satu sama lain dan memiliki sejarah bersama. Hal ini dapat melibatkan satu pada satu percakapan

Atau individu berinteraksi dengan banyak orang dalam masyarakat. Ini membantu kita memahami bagaimana dan mengapa orang berperilaku dan berkomunikasi dengan cara yang berbeda untuk membangun dan menegosiasikan realitas sosial. Sementara komunikasi interpersonal dapat didefinisikan sebagai area sendiri studi, itu juga terjadi dalam konteks lain seperti kelompok dan organisasi.

Komunikasi interpersonal adalah termasuk pesan pengiriman dan penerimaan pesan antara dua atau lebih individu. Hal ini dapat mencakup semua aspek komunikasi seperti mendengarkan, membujuk, menegaskan, komunikasi nonverbal, dan banyak lagi. Sebuah konsep utama komunikasi interpersonal terlihat pada tindakan komunikatif ketika ada individu yang terlibat tidak seperti bidang komunikasi seperti interaksi kelompok, mungkin ada sejumlah besar individu yang terlibat dalam tindak komunikatif menyatakan: “komunikasi antarpribadi (interpersonal communication) adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal ataupun nonverbal” (Mulyana, 2005: 73).

Individu juga berkomunikasi pada tingkat interpersonal berbeda tergantung pada siapa mereka terlibat dalam komunikasi. Sebagai contoh, jika seseorang berkomunikasi dengan anggota keluarga, bahwa komunikasi akan lebih dari mungkin berbeda dari jenis komunikasi yang digunakan ketika terlibat dalam tindakan komunikatif dengan teman atau penting lainnya. Secara keseluruhan, komunikasi interpersonal dapat dilakukan dengan baik dan tidak langsung media komunikasi langsung seperti tatap muka interaksi, serta komputer-mediated-komunikasi. Sukses mengasumsikan bahwa baik pengirim pesan dan penerima pesan akan menafsirkan dan memahami pesan-pesan yang dikirim pada tingkat mengerti makna dan implikasi.

Tujuan komunikasi boleh jadi memberikan keterangan tentang sesuatu kepada penerima, mempengaruhi sikap penerima, memberikan dukungan psikologis kepada penerima, atau mempengaruhi penerima. Komunikasi dapat didefinisikan sebagai penyampaian informasi antara dua orang atau lebih. Komunikasi merupakan suatu proses yang vital dalam organisasi karena komunikasi diperlukan bagi efektivitas kepemimpinan, perencanaan, pengendalian, koordinasi, latihan, manajemen konflik, serta proses-proses organisasi lainnya.

Komunikasi interpersonal biasanya didefinisikan oleh komunikasi ulama dalam berbagai cara, biasanya menggambarkan peserta yang tergantung pada satu sama lain dan memiliki sejarah bersama. Hal ini dapat melibatkan satu pada satu percakapan atau individu berinteraksi dengan banyak orang dalam masyarakat. Ini membantu kita memahami bagaimana dan mengapa orang berperilaku dan berkomunikasi dengan cara yang berbeda untuk membangun dan menegosiasikan realitas sosial. Sementara komunikasi interpersonal dapat didefinisikan sebagai area sendiri studi, itu juga terjadi dalam konteks lain seperti kelompok dan organisasi.

Komunikasi interpersonal adalah termasuk pesan pengiriman dan penerimaan pesan antara dua atau lebih individu. Hal ini dapat mencakup semua aspek komunikasi seperti mendengarkan, membujuk, menegaskan, komunikasi nonverbal, dan banyak lagi. Sebuah konsep utama komunikasi interpersonal terlihat pada tindakan komunikatif ketika ada individu yang terlibat tidak seperti bidang komunikasi seperti interaksi kelompok, mungkin ada sejumlah besar individu yang terlibat dalam tindak komunikatif dan menyatakan “komunikasi antarpribadi (interpersonal communication) adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap peserta menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal ataupun nonverbal” (Mulyana, 2005: 73).

Secara garis besar komunikasi interpersonal dapat disimpulkan sebagai proses tatapan muka penyampaian informasi dan saling pengertian antara dua atau lebih individu. Sedangkan konseling adalah proses pemberian informasi objektif dan lengkap, dilakukan secara sistematis dengan paduan keterampilan komunikasi interpersonal, teknik bimbingan dan penguasa pengetahuan klinik, bertujuan untuk membantu seseorang mengenali kondisinya saat ini, masalah yang sedang dihadapi dan menentukan jalan keluar atau upaya untuk mengatasi masalah tersebut (Saifudin, Abdul Bari., 2001: 39).

Konseling adalah sebagai hubungan timbal balik antara dua individu, yaitu antara seorang (yaitu konselor) berusaha membantu yang lain (yaitu klien) untuk mencapai pengertian tentang dirinya sendiri dalam hubungan dengan masalah-masalah yang dihadapi pada waktu yang akan datang (Rochman Natawidjaja, 1987: 32). Konseling

adalah proses pemberian bantuan seseorang kepada orang lain dalam membuat suatu keputusan atau memecahkan suatu melalui pemahaman terhadap fakta-fakta, harapan, kebutuhan dan perasaan-perasaan klien (Saraswati dan Tarigan, 2002). Proses konseling menggambarkan adanya kerjasama antar bidan selaku konselor dengan klien dalam mencari tahu tentang masalah yang dihadapi klien. Proses ini memerlukan keterbukaan dari klien dan bidan agar mencapai jalan keluar pemecahan masalah klien. Manfaat konseling adalah meningkatkan kemampuan klien dalam mengenal masalah, merumuskan alternatif, memecahkan masalah dan memiliki pengalaman dalam pemecahan masalah secara mandiri.

Proses Konseling terdiri dari 4 unsur kegiatan :

- a. Pembinaan hubungan baik (rapport).
- b. Penggalan informasi (identifikasi masalah, kebutuhan , perasaan, kekuatan diri) dan pemberian informasi (sesuai kebutuhan).
- c. Pengambilan keputusan, pemecahan masalah, perencanaan.
- d. Menindaklanjuti pertemuan. Jalannya proses konseling sangat tergantung pada alur percakapan konselor-klien/konseling (Deddy Mulyana, 2005)

## 2. Faktor Penghambat Komunikasi Interpersonal dan Konseling

Pada Prinsipnya bahwa komunikasi interpersonal dan konseling yang kita lakukan, tidak semua berjalan dengan baik, adapun faktor penghambat komunikasi interpersonal dan konseling dapat dibedakan menjadi:

### a. Faktor Individual

Orientasi kultural (ketertarikan budaya) merupakan faktor individual yang dibawa seseorang dalam melakukan interaksi. Orientasi ini merupakan gabungan dari sebagai berikut.

- 1) Faktor fisik (kepekaan pancaindra, seperti kemampuan untuk menilai dan mendengar).
- 2) Sudut pandang (seperti nilai-nilai, keyakinan seseorang tentang nilai suatu ide atau tingkah laku (Potter & Perry (1987) dalam Arwani, 2002) Nilai yang dimiliki seseorang akan mencerminkan kebutuhan atau keinginan yang



- 3) dimiliki).
- 4) Faktor sosial (seperti sejarah keluarga dan relasi, jaringan sosial, peran dalam masyarakat, status sosial, peran sosial)
- 5) Bahasa

b. Faktor yang Berkaitan dengan Interaksi

- 1) Tujuan dan harapan terhadap komunikasi,
- 2) Sikap terhadap interaksi,
- 3) Pembawaan diri (seperti kehangatan, perhatian, dukungan),
- 4) Sejarah hubungan.

c. Faktor Situasional

Percakapan dipengaruhi oleh kondisi lingkungan seperti, lingkungan fisik dan non-fisik atau mental-psikologis. Proses komunikasi akan menjadi lebih efektif jika dilakukan pada kondisi yang nyaman dan kondusif. Kebisingan atau gangguan pembatasan hak pribadi kemungkinan dapat menyebabkan kebingungan, tekanan dan ketidaknyamanan dalam komunikasi.

d. Kompetensi dalam melakukan percakapan (agar efektif suatu interaksi harus

menunjukkan perilaku kompeten dari kedua belah pihak (Depkes RI, 2002):

- 1) Kegagalan menyampaikan informasi penting,
- 2) Perpindahan topik bicara yang tidak lancar,
- 3) Salah pengertian.

Ada juga yang memaparkan tentang faktor-faktor penghambat komunikasi interpersonal dan cara mengatasinya adalah sebagai berikut.

1) Tidak Mengenal Audiens

Banyak orang gagal berkomunikasi karena tidak mengenal komunikasi yang menjadi sasaran komunikasi. Jika kita tidak mengenal karakteristik komunikasi, komunikasi yang kita lakukan tidak efektif. Maka, kenalilah audiens Anda.

2) Tidak Tahu Bagaimana Penerimaan Menyerap Komunikasi Selain komunikator tidak mengenal komunikan, faktor lain yang menyebabkan

gagalnya komunikasi adalah kita tidak mengetahui bagaimana cara komunikasi menyerap informasi yang kita kirimkan.

3) Tidak Tahu Pola Komunikasi Budaya

Periksalah diri anda melalui self-concept, keterampilan mana yang paling banyak dibutuhkan kalau anda melakukan komunikasi kesehatan di desa jika dibandingkan di kota? Jika anda berhadapan dengan orang yang datang dari latar belakang Low Context Culture, sementara anda sendiri datang dari High Context Culture, anda tidak perlu menguraikan pesan secara terinci.

Keterampilan anda sangat ditentukan oleh bagaimana anda menyampaikan pesan secara ringkas, tak perlu bertele-tele, sehingga maknanya mudah diterima tanpa ada perasaan bosan. Mereka yang berasal dari kebudayaan Low Context Culture tak terlalu suka dengan rincian pesan. Mereka lebih suka kalau pesan yang disampaikan itu hanya garis besarnya saja. Sebaliknya mereka yang berasal dari High Context Culture sangat membutuhkan rincian pesan. Maka, pelajarilah pola-pola komunikasi budaya.

4) Jarang Melakukan Evaluasi Respon Komunikasi

Setiap kali anda berkomunikasi, evaluasilah selalu kecepatan respons anda terhadap pesan atau tampilan orang lain. apakah mungkin anda makin mudah berkomunikasi atautkah sulit memahami orang lain. Apakah anda mudah percaya pada isi pesan atau pada orang yang mengemukakan suatu gagasan atau informasi. Maka, lakukanlah evaluasi atas respon komunikasi anda.

5) Tidak Tahu Kebiasaan Berkomunikasi Lisan

Kebanyakan komunikasi antarpersonal dalam budaya kita dilakukan secara lisan.

- 1) Pengaruh status senioritas dalam komunikasi lisan, apakah orang tua dibiarkan lebih banyak bicara daripada yang muda.
  - 2) Perhatikan syarat apa yang boleh dikatakan dan tidak boleh dikatakan.
  - 3) Bagaimana cara anda mengatakan (langsung ketujuan, atau berputar-putar.
  - 4) Perhatikan dengan siapa anda berkomunikasi antar budaya (to whom you want to say it; to whom are you talking) Maka pelajirlah kebiasaan berkomunikasi lisan.
- 6) Tidak Terbiasa Mendengarkan
- Berbagai penelitian tentang kebiasaan mendengarkan menunjukkan bahwa lebih dari separuh perhatian dalam berkomunikasi dicurahkan untuk mendengarkan (53%), 17% untuk membaca, 16% untuk berbicara dan 14% untuk menulis. Lalu apa yang harus kita lakukan? Periksalah sikap mendengarkan Anda apakah termasuk dalam kategori poor listening habits atau active listening habits. Yang dimaksud dengan kebiasaan “miskin mendengarkan” adalah perilaku komunikasi yang tak suka mendengarkan percakapan orang lain. Akibat miskin mendengarkan, maka miskin pula pesan yang dikirim dan diterima, yang dampaknya kita tak memahami makna pesan yang menghasilkan komunikasi kesehatan yang tidak efektif. Maka, biasakan diri mendengarkan dengan aktif.
- 7) Tidak Bisa Membuka Diri dalam Percakapan
- Ada dua jenis percakapan: aggressive talk (percakapan agresif) dan regrettable talk (percakapan yang sebetulnya tidak perlu terjadi). Kedua taktik percakapan ini bertujuan untuk membuka diri, namun hal ini sangat tergantung dari asumsi bahwa semua relasi atau komunikasi antarpersonal dibentuk oleh peran. komunikator sebagaimana yang diharapkan oleh komunikan (audiens).

Ada beberapa hal-hal penting (key point) dalam hubungan interpersonal adalah sebagai berikut.

- 1) Ada berbagai sisi dalam suatu interaksi individu, verbal atau nonverbal. Bidan hendaknya menaruh perhatian betul tidak saja terhadap tanda-tanda verbal, tetapi juga terhadap perilaku nonverbal.
  - 2) Tanda-tanda verbal dan nonverbal yang bidan tunjukkan kepada klien dapat mempunyai efek panjang terhadap apa yang kita ingin capai.
  - 3) Jika kita mengharapkan klien kembali untuk melakukan pemeriksaan, melahirkan dan mendapat asuhan kesehatan lainnya, kita pertamanya harus mendapat kepercayaan klien dan menunjukkan perhatian terhadap klien.
- 8) Bidan Perlu Introspeksi Terhadap Perilaku Sendiri Maupun Klien.

Indikator hubungan interpersonal yang positif adalah sebagai berikut.

- 1) Menyambut klien dengan cara yang dapat diterima mereka.
- 2) Ramah dan terbuka.
- 3) Menyediakan waktu untuk mendengarkan mereka.
- 4) Menjawab semua pertanyaan dengan benar/ memuaskan.
- 5) Tetap sabar meskipun klien menanyakan hal yang sama berulang-ulang.
- 6) Sikap lain-lain yang memungkinkan untuk lebih berpartisipasi dalam asuhannya, adalah: percaya, memperhatikan, pengertian, saling menghormati, dan kesediaan untuk membantu

### 3. Pengaruh Pemahaman Diri Terhadap Komunikasi Interpersonal dan Konseling

Dalam melakukan komunikasi dan konseling dengan orang lain secara interpersonal, penting bagi komunikator memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

a. Memahami Diri Sendiri

Pemahaman diri bertujuan untuk mengetahui dan mengenal siapakah diri Anda, apakah persepsi Anda dengan orang lain terhadap diri sendiri sama. Misalnya, Anda merasa ramah, namun menurut orang lain belum. Pemahaman diri meliputi pengetahuan tentang siapa saya, apa kelemahan saya, bagaimana perasaan saya dan apa keinginan saya. Pentingnya pemahaman diri, terutama bagi seorang Bidan, dimana pekerjaan ini dihadapkan dengan berbagai pengalaman dan kondisi biologis, psikologis, sosiologis dari klien.

b. Pengetahuan, Keterampilan, dan Sikap yang Dimiliki Konselor.

Perilaku bidan dalam melaksanakan tugas sebagai komunikator maupun konselor dipengaruhi 3 hal, yaitu: Aspek Kognitif (pengetahuan), Psikomotorik (keterampilan), dan Afektif (sikap).

1) Pengetahuan (Kognitif) Meliputi pengetahuan tentang :

- a) Kesehatan
- b) Ilmu kebidanan dan kandungan
- c) Masalah yang berhubungan dengan kehamilan, persalinan dan pasca persalinan dan upaya pencegahan serta penatalaksanaannya.
- d) Keyakinan akan adat istiadat dan norma tertentu
- e) Alat dan metode kontrasepsi.
- f) Hubungan antar manusia.
- g) Komunikasi interpersonal dan konseling.
- h) Psikologi

2) Keterampilan (Psikomotorik)

- a) Membantu proses persalinan dan berbagai masalah
- b) kesehatan.
- c) Menggunakan alat-alat pemeriksaan tubuh klien.
- d) Melakukan komunikasi interpersonal dan konseling.
- e) Menggunakan alat bantu visual untuk pemberian informasi pada klien.
- f) Mengatasi situasi genting yang dihadapi klien.
- g) Membantu klien dalam membuat keputusan.

Selain itu, seorang bidan juga harus memiliki dan menguasai kompetensi yang meliputi :

- a) Bidan mempunyai persyaratan pengetahuan dan keterampilan dari ilmu-ilmu sosial, kesehatan masyarakat dan etika.
- b) Bidan memberikan asuhan yang bermutu tinggi, pendidikan kesehatan yang tanggap terhadap budaya dan pelayanan menyeluru di masyarakat.
- c) Bidan memberikan asuhan antenatal bermutu tinggi untuk mengoptimalkan kesehatan selama kehamilan. Meliputi, deteksi dini, pengobatan atau rujukan.
- d) Bidan memberikan asuhan yang bermutu tinggi, tanggap terhadap kebudayaan setempat selama persalinan (persalinan bersih, aman dan menangani situasi kegawatdaruratan).
- e) Bidan memberikan asuhan pada ibu nifas dan menyusui
- f) Bidan memberikan asuhan yang bermutu tinggi kepada bayi baru lahir sehat sampai dengan 1 bulan
- g) Bidan memberikan asuhan yang bermutu tinggi kepada bayi dan balita (1 bulan – 5 tahun).
- h) Bidan merupakan asuhan yang bermutu tinggi dan komprehensif pada keluarga, kelompok dan masyarakat sesuai dengan budaya setempat.
- i) Melaksanakan asuhan kebidanan pada wanita/ibu dengan gangguan

system reproduksi.

3) Sikap (Afektif)

- a) Mempunyai motivasi tinggi untuk menolong orang lain
- b) Bersikap ramah, sopan dan santun 3) Menerima klien apa adanya
- c) Empati terhadap klien
- d) Membantu dengan tulus
- e) Terbuka terhadap pendapat orang lain.

Ada 3 kualitas diri (sikap) yang perlu dimiliki oleh seorang konselor agar konseling efektif menurut Carl Rogers, yaitu: Empati, yaitu

- 1) memandang dengan kerangka berpikir klien, berusaha memahami dan berpikir bersama klien.
- 2) Authenticity/otentik/kongktruen, yaitu konselor tahu perasaannya sendiri, memahami diri sendiri, yang dialami dan dirasakan tidak selaras, tidak pura-pura.
- 3) Unconditional Positif Regard atau acceptance, yaitu menerima klien apa adanya, tanpa syarat dan menghormati serta menghargai klien.

Seorang bidan perlu memahami bagaimana menghadapi kecemasan, kemarahan, kesedihan dan kegembiraan klien. Bidan harus tahu bagaimana dirinya harus bersikap. Bidan yang tidak memahami dirinya sendiri akan mengalami kesulitan memahami persoalan yang dialami klien (Lindawati, 2014).



## *Latihan*

1. Jelaskan pengertian konseling?
2. Jelaskan Pengaruh Pemahaman Diri Terhadap Komunikasi Interpersonal dan Konseling pada diri sendiri?

Jawab

1. Konseling adalah sebagai hubungan timbal balik antara dua individu, yaitu antara seorang (yaitu konselor) berusaha membantu yang lain (yaitu klien) untuk mencapai pengertian tentang dirinya sendiri dalam hubungan dengan masalah-masalah yang dihadapi pada waktu yang akan datang.
2. Pemahaman diri bertujuan untuk mengetahui dan mengenal siapakah diri Anda, apakah persepsi Anda dengan orang lain terhadap diri sendiri sama. Misalnya, Anda merasa ramah, namun menurut orang lain belum. Pemahaman diri meliputi pengetahuan tentang siapa saya, apa kelemahan saya, bagaimana perasaan saya dan apa keinginan saya. Pentingnya pemahaman diri, terutama bagi seorang Bidan, dimana pekerjaan ini dihadapkan dengan berbagai pengalaman dan kondisi biologis, psikologis, sosiologis dari klien





## ***Umpan Balik dan Tindak Lanjut***

Jika Anda minimal dapat menjawab dengan benar 3 soal maka Anda sudah kompeten dalam Model Teori Kebidanan.





## *Tugas*

1. Tugas Mandiri (Lakukan dengan teman komunikasi terapeutik)
2. Tugas terstruktur (Berikan contoh komunikasi terapeutik)





**DaftarPustaka**

1. Christina Lia U, dkk.2003. Komunikasi Kebidanan:EGC.Jakarta
2. Yunida.2015.Buku Ajar Komunikasi dan Konseling Dalam Praktik Kebidanan:TamaMedia Group
3. Ermawati dkk.2009.Komunikasi Konseling Dalam Praktik Kebidanan:Trans Info Media
4. Tyastuti, dkk., 2008, Komunikasi & Konseling Dalam Praktik Kebidanan, Yogyakarta: Fitramaya.

