

A.

KOMUNIKASI DALAM PRAKTIK KEBIDANAN



Penulis:

Kiki Megasari, SKM, M.Kes

Intan Widya Sari, S.ST, M.Keb

BUKU AJAR

KOMUNIKASI DALAM PRAKTIK KEBIDANAN

PENULIS

KIKI MEGASARI, SKM, M.KES
INTAN WIDYA SARI, S.ST, M.Keb

PENERBIT

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKes)
HANG TUAH PEKANBARU

Jl. Mustafa Sari No. Tangkerang Selatan Pekanbaru

Telp. (0761)33815, 7891765

Fax (0761) 86364. Website: hangtuhpekanbaru.ac.id

Email: info.stikes@hangtuhpekanbaru.ac.id

BUKU AJAR
Komunikasi dalam Praktik Kebidanan

Penulis:
Kiki Megasari, SKM, M.Kes
Intan Widya Sari, SST, M.Keb

Desain cover dan Editor
Kiki Megasari, SKM, M.Kes
Mardeni, S.Kom, M.Kom
Pevi Harmita, S.Si

Sumber
...

Tata letak :
...

Ukuran :
v, 179 hlm.; Uk:15.5x23 cm

ISBN :
978-623-93295-5-6

Cetakan Pertama:
Juni 2020
Hak Cipta 2020, Pada Penulis
Isi diluar tanggung jawab
percetakan **Copyright © 2019 by**
STIKes HangTuah All Right
Reserved

Hak cipta dilindungi undang-undang
Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau
memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini
tanpa izin tertulis dari Penerbit.

PENERBIT DAN REDAKSI
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKes)
HANG TUAH PEKANBARU
JL.Mustafa Sari No. Tangkerang Selatan
Pekanbaru Telp. (0761)33815, 7891765
Fax (0761) 86364. Website: hangtuhapekanbaru.ac.id
Email: info.stikes@hangtuhapekanbaru.ac.id

KATA PENGANTAR

Dalam Praktik Kebidanan, Pemberian asuhan kebidanan yang berkualitas sangat dibutuhkan. Kualitas kebidanan ditentukan dengan cara bidan membina hubungan, baik sesama rekan sejawat maupun dengan orang yang diberi asuhan. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan kebidanan juga ditentukan oleh keterampilan bidan untuk berkomunikasi secara efektif dan melakukan konseling yang baik kepada klien.

Konseling merupakan proses pemberian informasi obyektif dan lengkap, dilakukan secara sistematis dengan panduan komunikasi interpersonal, teknik bimbingan dan penguasaan pengetahuan klinik yang bertujuan untuk membantu seseorang mengenali kondisinya saat ini, masalah yang sedang dihadapi, dan menentukan jalan keluar atau upaya mengatasi masalah tersebut.

Komunikasi Dalam Praktik Kebidanan merupakan mata kuliah di kebidanan yang memberikan kemampuan untuk melakukan komunikasi interpersonal/konseling kepada individu, keluarga dan masyarakat dengan pokok bahasan: Pengertian Komunikasi; Komunikasi Efektif; Prinsip Hubungan Manusia; Komunikasi Interpersonal/Konseling; Komunikasi terhadap Perempuan, Keluarga, Rekan Sejawat dan Masyarakat; Komunikasi dengan Berempati dan Melakukan Teknik Sentuhan; Komunikasi Terapeutik; Melakukan Keterampilan Observasi dan Upaya Membantu Mengambil Keputusan untuk Klien; Keterampilan Komunikasi Informasi dan Edukasi; Penerapan Keterampilan KIP/K dalam Kegiatan Asuhan Kebidanan; Keterampilan Komunikasi dalam Kegiatan Kelompok.

Buku ini hadir sebagai referensi untuk para bidan maupun calon bidan bagaimana cara berkomunikasi yang baik. Disini dijelaskan mengenai berbagai aspek yang berkaitan dengan konseling kebidanan dan ditujukan kepada para bidan maupun mahasiswa kebidanan. Ditulis dengan bahasa sederhana dan praktis, menjadikan buku ini mudah dimengerti. Selain itu, buku ini juga sudah disesuaikan dengan kurikulum pendidikan kebidanan sehingga layak untuk dimiliki.

Ibarat tidak ada gading yang tak retak. Begitu juga dengan buku ini, meski kami telah berupaya memberikan yang terbaik, namun kami sadar buku ini bukan karya yang sempurna. Untuk itu, kritik dan saran yang membangun sangat kami nantikan demi perbaikan buku kami dimasa mendatang.

Kami mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam proses pembuatan dan penerbitan buku ini, yang tak bisa kami sebutkan satu per satu. Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa membalas jasa baik saudara-saudara sekalian. Terimakasih kami ucapkan dan semoga bermanfaat.

Pekanbaru, April 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
BAB I KONSEP DASAR KOMUNIKASI	1
A. Pengertian Komunikasi	1
B. Tujuan Komunikasi Secara Umum	3
C. Tujuan Komunikasi Antara Tenaga Kesehatan	4
D. Unsur-Unsur Komunikasi	4
E. Komponen Komunikasi	6
F. Proses Komunikasi.....	7
G. Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi.....	11
H. Jenis dan Bentuk Komunikasi.....	12
BAB II KOMUNIKASI EFEKTIF	28
A. Pengertian Komunikasi Efektif.....	29
B. Tujuan Komunikasi Efektif.....	29
C. Fungsi Komunikasi Efektif	29
D. Proses Komunikasi Efektif.....	30
E. Unsur-Unsur Komunikasi Efektif	31
F. Prinsip Dasar Komunikasi Efektif	33
G. Bentuk Komunikasi Efektif.....	34
H. Hak Yang Perlu Diperhatikan Dalam Komunikasi Efektif	34
I. Hambatan Komunikasi Efektif.....	35
BAB III HUBUNGAN ANTAR MANUSIA	37
A. Pengertian Hubungan Antar Manusia	37
B. Tujuan Hubungan Antar Manusia	42
C. Faktor Dalam Hubungan Antar Manusia	43
D. Teknik-Teknik Hubungan Antar manusia.....	47
E. Teori Hubungan Antar Manusia.....	49
F. Konsep Diri	49
G. Teori Johary Windows	51
BAB IV KOMUNIKASI TERHADAP PEREMPUAN	55
A. Pengertian Komunikasi Terhadap Perempuan	55
B. Tujuan Komunikasi Terhadap Perempuan.....	56
C. Fungsi Komunikasi Terhadap Perempuan	56
D. Komunikasi Pada Anak.....	57
E. Komunikasi Pada Remaja	58
F. Komunikasi Pada Calon Ibu.....	60
G. Komunikasi Pada Ibu Hamil	60

	H. Komunikasi Pada Ibu Melahirkan	62
	I. Komunikasi Pada Ibu Nifas	64
	J. Komunikasi Pada Keluarga Berencana (KB).....	64
	K. Komunikasi Pada Menopause	68
	L. Komunikasi Pada Perempuan Dengan Gangguan System Reproduksi.....	70
BAB V	KOMUNIKASI TERHADAP KELUARGA	71
	A. Pengertian Keluarga	71
	B. Membangun Komunikasi efektif untuk Menjadi Keluarga Bahagia.....	72
	C. Komunikasi Dalam Keluarga	74
	D. Proses Komunikasi Dalam Keluarga	76
BAB VI	KOMUNIKASI TERHADAP MASYARAKAT	78
	A. Memahami Proses Komunikasi Dalam Masyarakat	78
	B. Memahami Proses Komunikasi Langsung.....	63
	C. Komunikasi Massa	84
	D. Konsep Massa	86
	E. Proses Komunikasi Massa.....	87
	F. Audiensi Massa	88
	G. Budaya Massa	89
	H. Fungsi Komunikasi Massa	90
	I. Peran Media Massa	93
BAB VII	STRATEGI MEMBANTU KLIEN DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN.....	94
	A. Strategi Membantu Klien Dalam Pengambilan Keputusan	94
	B. Upaya-Upaya Dalam Pengambilan Keputusan	97
	C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan.....	98
	D. Jenis-Jenis Keputusan	99
	E. Tipe Pengambilan Keputusan	100
	F. Pemberian Informasi Efektif Dalam Membantu Pengambilan Keputusan.....	100
	G. Saat-Saat Sulit Dalam Pengambilan Keputusan	101
	H. Kesulitan Saat Konseling	105
	I. Upaya Untuk Mengatasi Kesulitan	105
	J. Elemen Dasar Pengambilan Keputusan	106
BAB VIII	KOMUNIKASI TERHADAP TEMAN SEJAWAT / INTERPROFESIONAL	109
	A. Defenisi Komunikasi Interprofesional/Sejawat	109
	B. Tujuan Komunikasi Interprofesional	110
	C. Jenis dan Bentuk Komunikasi Interprofesional	110
	D. Prinsip Komunikasi Interprofesional	111

E. Faktor Pendukung dan Penghambat Komunikasi Interprofessional.....	111
F. Penyebab Masalah.....	112
G. Cara Penyelesaian Masalah	113
BAB IX KOMUNIKASI INTERPERSONAL/KONSELING	114
A. Pengertian Komunikasi Interpersonal/Konseling	114
B. Tujuan Konseling (KIP/K)	116
C. Faktor Penghambat KIP/K	116
D. Keterampilan Yang harus Dimiliki Oleh Konselor.....	120
E. Pengetahuan dan Sikap Yang Harus Dimiliki Konselor	122
F. Pengaruh Pemahaman Diri Terhadap Proses KIP/K.....	124
BAB X KOMUNIKASI TERAPEUTIK	127
A. Pengertian Komunikasi Terapeutik.....	127
B. Tujuan dan Manfaat Komunikasi Terapeutik	128
C. Syarat dan Prinsip Komunikasi Terapeutik.....	129
D. Sikap dan Karakteristik Komunikasi Terapeutik	130
E. Tekhnik Komunikasi Terapeutik.....	132
BAB XI EMPATI DALAM BERKOMUNIKASI	138
A. Empati Dalam Berkomunikasi	138
B. Konsep Dasar Sentuhan Dalam Berkomunikasi	145
BAB XII KETERAMPILAN OBSERVASI DALAM BERKOMUNIKASI.....	150
A. Konsep Dasar Keterampilan Observasi Dalam Berkomunikasi	150
B. Analisis Masalah Komunikasi.....	161
BAB XIII KOMUNIKASI, INFORMASI DAN EDUKASI.....	174
A. Pengertian Komunikasi, Informasi dan Edukasi	174
B. Tujuan Komunikasi, Informasi dan Edukasi.....	177
C. Mempersiapkan dan Menggunakan Media Dalam Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE).....	178
D. Jenis Komunikas, Informasi dan Edukasi (KIE).....	178
E. Langkah–Langkah Komunikasi, Informasi Dan Edukasi ..	179

DAFTAR PUSTAKA

BIOGRAFI PENULIS

BAB I

KONSEP DASAR KOMUNIKASI

Capaian Pembelajaran Mata Kuliah:

Mahasiswa mampu memahami tentang Konsep Umum dan Prinsip Komunikasi

Sub Capaian Pembelajaran Mata Kuliah :

1. Mampu menjelaskan tentang pengertian komunikasi
2. Mampu menjelaskan tentang tujuan komunikasi secara umum
3. Mampu menjelaskan tentang tujuan komunikasi antara tenaga kesehatan terhadap pelayanan kesehatan klien
4. Mampu menjelaskan tentang unsur-unsur komunikasi
5. Mampu menjelaskan tentang komponen komunikasi
6. Mampu menjelaskan tentang proses komunikasi
7. Mampu menjelaskan tentang faktor yang mempengaruhi komunikasi
8. Mampu menjelaskan tentang jenis dan bentuk komunikasi

A. Pengertian Komunikasi

Istilah komunikasi berasal dari kata Latin *Communicare* atau *Communis* yang berarti sama atau menjadikan milik bersama. Kalau kita berkomunikasi dengan orang lain, berarti kita berusaha agar apa yang disampaikan kepada orang lain tersebut menjadi miliknya.

Komunikasi sebagai kata benda (noun), *communication*, berarti : (1) Pertukaran simbol, pesan-pesan yang sama dan informasi; (2) Proses pertukaran antara individu melalui sistem simbol-simbol yang sama; (3) Seni untuk mengekspresikan gagasan; dan (4) Ilmu pengetahuan tentang pengiriman informasi (Stuart, 1983).

Beberapa definisi komunikasi sebagai berikut:

1. Astrid, Komunikasi adalah kegiatan pengoperan lambang yang mengandung arti/makna yang perlu dipahami bersama oleh pihak yang terlibat dalam kegiatan komunikasi,
2. Roben J.G, Komunikasi adalah kegiatan perilaku atau kegiatan penyampaian pesan atau informasi tentang pikiran atau perasaan.
3. Dalvis, 1981, Komunikasi adalah sebagai pemindahan informasi dan pengertian dari satu orang ke orang lain.
4. Modul PRT, Lembaga Administrasi, Komunikasi adalah penyampaian dan memahami pesan dari satu orang kepada orang lain, komunikasi merupakan proses sosial.
5. William Albig, Komunikasi adalah proses pengoperan lambang-lambang yang berarti antara individu. (*Communication is the proseses of transmitting meoninfull symbols between individuals-buku public opinion*).
6. Wilbur Schram, dalam uraiannya "*How Communication Work*" mengatakan komunikasi berasal dari bahasa latin, yaitu kata *communio* atau *common*. Bilamana kita mengadakan komunikasi itu berarti membagikan informasi agar si penerima maupun si pengirim sepaham atas suatu pesan tertentu. (*Communication comes from latin, communio = common when we communication are the sender tuned together for a particular message*). Jadi esensi komunikasi adalah menemukan dan memadukan si penerima dan si pengirim.
7. Onong Gchyana Effendy, dalam bukunya komunikasi teori dan praktik mengatakan, komunikasi hakekatnya adalah proses penyimpanan pikiran atau perasaan oleh komunika- tor kepada komunikan.
8. Bennard Berelson dan Gary A. Steinner (1964:527) mendefinisikan komunikasi : "*communication: the transmission of information, ideas, emotions, skills, etc. by the uses of symbol...*" (komunikasi adalah transmisi informasi, gagasan, emosi, keterampilan dan sebagainya. Tindakan atau proses transmisi itulah yang biasanya disebut komunikasi).

Dari beberapa pengertian di atas ada dua nilai :

1. Informasi, berupa lambang, gambaran => jadi stimulan;

2. Persuasif, proses pemindahan, hendak mencapai satu sasaran sedangkan :

Pesan atau *message* adalah wujud dan proses pengoperannya.

Secara *ontologi* kebenaran yang hakiki, komunikasi adalah perhubungan atau proses pemindahan dan pengoperan arti, nilai, pesan melalui media atau lambang-lambang apakah itu bahasa lisan, tulisan ataupun isyarat.

Secara *aksiologi*, komunikasi adalah proses pemindahan pesan dari komunikator kepada komunikan. Komunikator(stimulus) memberikan rangsangan kepada komunikan. Sikap, ide, pemahaman, suatu pesan dapat dimengerti baik komunikator dan komunikan. Secara *epistemologi*, komunikasi bertujuan merubah tingkah laku, merubah pola pikir, atau sikap orang lain. Untuk dapat membangun kebersamaan : Mencapai ide yang sama demi satu tujuan yang sama.

B. Tujuan Komunikasi Secara Umum

1. Mengerti

Komunikasi hendaknya menyampaikan pesan atau informasi kepada komunikan (penerima) dengan cara yang baik dan jelas, sehingga informasi tersebut dapat dimengerti maksudnya.

2. Memahami.

Memahami mengandung arti bahwa informasi yang disampaikan komunikator haruslah disesuaikan dengan keinginan dan kemauan komunikan atau penerima informasi, sehingga segala sesuatu yang disampaikan benar-benar berasal dari aspirasi penerima informasi atau masyarakat pada umumnya.

3. Diterima

Komunikator dalam menyampaikan informasinya harus menggunakan cara yang asertif sehingga informasi tersedia dapat diterima dengan baik.

4. Termotivasi.

Setelah informasi disampaikan maka komunikan tergerak untuk melakukan suatu kegiatan yang diinginkan oleh komunikator dan ini merupakan suatu yang diharapkan oleh pemberi pesan.

C. Tujuan Komunikasi Antara Tenaga Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan Klien.

Tujuan utama komunikasi antar tenaga kesehatan adalah tercapainya tingkat kesehatan klien semaksimal mungkin dengan memberikan perawatan komprehensif melalui pertukaran informasi yang akan meningkatkan koordinasi dan kesinambungan pelayanan kesehatan terhadap klien.

Secara umum, menurut Lu Verne Wolf, Marlene H.W dan Elinor V.F (1984), komunikasi antar tenaga kesehatan terbagi dalam empat kategori yaitu melaporkan, mengarahkan, mendiskusikan (*conferring*), dan memberikan rujukan (*referring*).

D. Unsur-Unsur Komunikasi

Paradigma Lasswell (Haroid D. Laswell), untuk memahami komunikasi dengan menjawab pertanyaan *Who says what in which channel go whom with what effect ?*

- Siapa (mengatakan? komunikator, pengirim atau sumber).
- Apa *message* : (Pesan, ide, gagasan).
- Dengan saluran mana? (media channel dan sarana).
- Kepada siapa (komunikan, penerima, alamat).
- Dengan hasil/dampak apa? (*effect*, hasil komunikasi).

Komunikasi telah didefinisikan sebagai usaha penyampaian pesan antar manusia, sehingga untuk terjadinya proses komunikasi minimal terdiri dari 3 unsur yaitu : Pengirim pesan (komunikator), penerima pesan (komunikan) dan pesan itu sendiri.

Awal tahun 1960-an, David K. Berio membuat formula komunikasi yang lebih sederhana yang dikenal dengan "SMCR", yaitu : Source (pengirim), *Message* (pesan), *Channel* (saluran-media) dan *Receiver* (penerima).

Adapun unsur komunikasi yang umum adalah sebagai berikut :

1. Komunikator

(Pengirim pesan (komunikator) adalah manusia berakal budi yang berinisiatif menyampaikan pesan untuk mewujudkan motif komunikasinya. Komunikator dapat dilihat dari jumlahnya terdiri dari (a) Satu orang; (b) Banyak orang dalam pengertian lebih dari satu orang; (c) Massa.

2. Komunikan

Komunikan (penerima pesan) adalah manusia yang berakal budi, kepada siapa pesan komunikator ditujukan. Peran antara komunikator dan komunikan bersifat dinamis, saling bergantian. Dilihat dari jumlah komunikator dan komunikan, maka proses komunikasi dapat terjadi beberapa kemungkinan.

3. Pesan

Pesan bersifat abstrak. Pesan dapat bersifat konkret maka dapat berupa suara, mimik, gerak-gerik, bahasa lisan dan bahasa tulisan.

Pesan bersifat verbal (*verbal communication*) : (1) Oral (komunikasi yang dijalin secara lisan); (2) Written (komunikasi yang dijalin secara tulisan).

Pesan bersifat nonverbal (*nonverbal communication*): (1) *Gestural communication* (menggunakan sandi-sandi bidang kerahasiaan).

4. Saluran komunikasi dan media komunikasi

Saluran komunikasi merupakan alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima. Terdapat dua cara :

- *Non mediated communication (face to face)*, secara langsung;
- Dengan media.

5. Efek komunikasi

Efek komunikasi diartikan sebagai pengaruh yang ditimbulkan pesan komunikator dalam diri komunikannya. Terdapat tiga tataran pengaruh dalam diri komunikan :

- Kognitif (seseorang menjadi tahu sesuatu);
- Afektif (sikap seseorang terbentuk) dan
- Konatif (tingkah laku, hal yang membuat seseorang bertindak melakukan sesuatu).

6. Umpan balik

Umpan balik dapat dimaknai sebagai jawaban komunikan atas pesan komunikator yang disampaikan kepadanya. Pada komunikasi yang dinamis, komunikator dan komunikan terus-menerus saling bertukar peran.

E. Komponen Komunikasi

Komponen komunikasi hampir sama dengan unsur-unsur komunikasi, yaitu : (1) Komponen komunikan; (2) Komponen komunikator; (3) Komponen pesan; (4) Komponen umpan balik.

1. Komponen komunikan

Seseorang dapat dan akan menerima pesan apabila dalam kondisi sebagai berikut:

- Pesan komunikasi benar-benar dimengerti oleh penerima pesan.
- Pengambilan keputusan dilakukan secara sadar untuk mencapai tujuan.
- Pengambilan keputusan dilakukan secara sadar untuk kepentingan pribadinya.
- Mampu menempatkan baik secara mental atau fisik.

2. Komponen komunikator

Komunikasi dapat berjalan efektif bila : Adanya kepercayaan dalam diri komunikator (*self credibility*) dan kepercayaan kepada komunikator mencerminkan pesan yang diterima komunikan dianggap benar serta sesuai kenyataan dan daya tarik komunikator (*source attractiveness*).

3. Komponen pesan

Pesan dapat berupa nasehat, bimbingan, dorongan, informasi dan lain-lain. Pesan dapat disampaikan lisan maupun non verbal.

4. Umpan balik

Merupakan respon yang diberikan oleh komunikan terhadap pesan yang diterimanya. Umpan balik dapat digunakan untuk mengukur besarnya informasi yang diterima dibandingkan dengan yang diterima.

F. Proses Komunikasi

Proses komunikasi adalah bagaimana komunikator menyampaikan pesan kepada komunikannya, sehingga dapat dapat menciptakan suatu persamaan makna antara komunikan dengan komunikatornya. Proses komunikasi ini bertujuan untuk menciptakan komunikasi yang efektif (sesuai dengan tujuan komunikasi pada umumnya). Proses komunikasi, banyak melalui perkembangan.

Proses komunikasi dapat terjadi apabila ada interaksi antar manusia dan ada penyampaian pesan untuk mewujudkan motif komunikasi. Tahapan proses komunikasi adalah sebagai berikut :

1. Penginterpretasian, yang diinterpretasikan adalah motif komunikasi, terjadi dalam diri komunikator. Artinya, proses komunikasi tahap 1 bermula sejak motif komunikasi muncul hingga akal budi komunikator berhasil menginter-pretasikan apa yang ia pikir dan rasakan ke dalam pesanmasih abstrak. Proses penerjemahan motif komunikasi ke dalam pesan disebut interpreting.
2. Penyandian, tahap ini masih ada dalam komunikator dari pesan yang bersifat abstrak berhasil diwujudkan akal budi manusia ke dalam lambang komunikasi. Tahap ini disebut *encoding*, akal budi manusia berfungsi sebagai *encoder*, alat penyandi : Merubah pesan abstrak menjadi konkret.
3. Pengiriman, proses ini terjadi ketika komunikator melakukan tindakan

komunikasi, mengirim lambang komunikasi dengan peralatan jasmaniah yang disebut *transmitter*, alat pengirim pesan.

4. Perjalanan, terjadi antara komunikator dan komunikan, sejak pesan dikirim hingga pesan diterima oleh komunikan.
5. Penerimaan, tahapan ini ditandai dengan diterimanya lambang komunikasi melalui peralatan jasmaniah komunikan.
6. Penyandian balik, tahap ini terjadi pada diri komunikan sejak lambang komunikasi diterima melalui peralatan yang berfungsi sebagai *receiver* hingga akal budinya berhasil menguraikannya (*decoding*).
7. Penginterpretasian, tahap ini terjadi pada komunikan, sejak lambang komunikasi berhasil diurai dalam bentuk pesan.

Proses komunikasi dapat dilihat dari beberapa perspektif :

1. Perspektif psikologis

Perspektif ini merupakan tahapan komunikator pada proses *encoding*, kemudian hasil *encoding* ditransmisikan kepada komunikan sehingga terjadi komunikasi interpersonal.

Perspektif mekanis. Perspektif ini merupakan tahapan disaat komunikator mentransfer pesan dengan bahasa verbal/non verbal. Komunikasi ini dibedakan :

- a. Proses komunikasi primer

Adalah penyampaian pikiran oleh komunikator kepada komunikan menggunakan lambang sebagai media.

- b. Proses komunikasi sekunder

Merupakan penyampaian pesan dengan menggunakan alat setelah memakai lambang sebagai media pertama.

- c. Proses komunikasi linier

Penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan sebagai titik terminal.

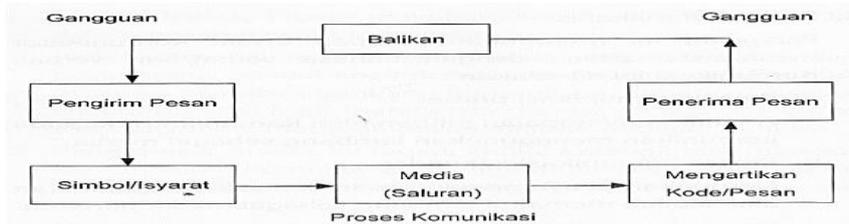
- d. Proses komunikasi sirkular

Terjadinya *feedback* atau umpan balik dari komunikan ke komunikator.

Komunikasi merupakan suatu proses yang mempunyai komponen dasar sebagai berikut:

Pengirim pesan, penerima pesan dan pesan

Semua fungsi manajer melibatkan proses komunikasi. Proses komunikasi dapat dilihat pada skema di bawah ini :



1. Pengirim pesan (sender) dan isi pesan/materi

Pengirim pesan adalah orang yang mempunyai ide untuk disampaikan kepada seseorang dengan harapan dapat dipahami oleh orang yang menerima pesan sesuai dengan yang dimaksudkannya. Pesan adalah informasi yang akan disampaikan atau diekspresikan oleh pengirim pesan. Pesan dapat verbal atau non verbal dan pesan akan efektif bila diorganisir secara baik dan jelas.

Materi pesan dapat berupa :

- a. Informasi.
- b. Ajakan.
- c. Rencana kerja.
- d. d. Pertanyaan dan sebagainya.

2. Simbol/isyarat

Pada tahap ini pengirim pesan membuat kode atau simbol sehingga pesannya dapat dipahami oleh orang lain. Biasanya seorang manajer menyampaikan pesan dalam bentuk kata-kata, gerakan anggota badan, (tangan, kepala, mata dan bagian muka lainnya). Tujuan penyampaian pesan adalah untuk mengajak, membujuk, mengubah sikap, perilaku atau menunjukkan arah tertentu.

3. Media/penghubung

Adalah alat untuk penyampaian pesan seperti: TV, radio surat kabar, papan pengumuman, telepon dan lainnya. Pemilihan media ini dapat dipengaruhi oleh isi pesan yang akan disampaikan, jumlah penerima pesan, situasi dsb.

4. Mengartikan kode/isyarat

Setelah pesan diterima melalui indera (telinga, mata dan seterusnya) maka si penerima pesan harus dapat mengartikan simbol/kode dari pesan tersebut, sehingga dapat dimengerti/dipahaminya.

5. Penerima pesan

Penerima pesan adalah orang yang dapat memahami pesan dari si pengirim meskipun dalam bentuk kode/ isyarat tanpa mengurangi arti pesan yang dimaksud oleh pengirim.

6. Balikan (*feedback*)

Balikan adalah isyarat atau tanggapan yang berisi kesan dari penerima pesan dalam bentuk verbal maupun nonverbal. Tanpa balikan seorang pengirim pesan tidak akan tahu dampak pesannya terhadap sipenerima pesan. Hal ini penting bagi manajer atau pengirim pesan untuk mengetahui apakah pesan sudah diterima dengan pemahaman yang benar dan tepat. Balikan dapat disampaikan oleh penerima pesan atau orang lain yang bukan penerima pesan. Balikan yang disampaikan oleh penerima pesan pada umumnya merupakan balikan langsung yang mengandung pemahaman atas pesan tersebut dan sekaligus merupakan apakah pesan itu akan dilaksanakan atau tidak.

Balikan yang diberikan oleh orang lain didapat dari pengamatan pemberi balikan terhadap perilaku maupun ucapan penerima pesan. Pemberi balikan menggambarkan perilaku penerima pesan sebagai reaksi dari pesan yang diterimanya. Balikan bermanfaat untuk memberikan

informasi, saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan dan membantu untuk menumbuhkan kepercayaan serta keterbukaan diantara komunikan, juga balikan dapat memperjelas persepsi.

7. Gangguan

Gangguan bukan merupakan bagian dari proses komunikasi akan tetapi mempunyai pengaruh dalam proses komunikasi, karena pada setiap situasi hampir selalu ada hal yang mengganggu kita. Gangguan adalah hal yang merintangai atau menghambat komunikasi sehingga penerima salah menafsirkan pesan yang diterimanya.

G. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi

Komunikasi sering mengalami gangguan sehingga proses komunikasi tidak seperti yang diharapkan. Banyak hal yang dapat mempengaruhi komunikasi diantaranya :

1. Latar belakang budaya

Interpretasi suatu pesan akan terbentuk dari pola pikir seseorang melalui kebiasaannya, sehingga semakin sama latar belakang budaya antara komunikator dengan komunikan maka komunikasi semakin efektif.

2. Ikatan dengan kelompok atau grup

Nilai-nilai yang dianut oleh suatu kelompok sangat mempengaruhi cara mengamati pesan.

3. Harapan

Harapan mempengaruhi penerimaan pesan sehingga dapat menerima pesan sesuai dengan yang diharapkan.

4. Pendidikan

Semakin tinggi pendidikan akan semakin kompleks sudut pandang dalam menyikapi isi pesan yang disampaikan.

5. Situasi

Perilaku manusia dipengaruhi oleh lingkungan/situasi. Faktor situasi ini adalah :

- a. Faktor ekologis (iklim atau kondisi alam);
- b. Faktor rancangan dan arsitektural (penataan ruang);
- c. Faktor temporal, misal keadaan emosi;
- d. Suasana perilaku, misal cara berpakaian dan cara berbicara;
- e. Teknologi;
- f. Faktor sosial, mencakup sistem peran, struktur sosial dan karakteristik sosial individu;
- g. Lingkungan psikososial yaitu persepsi seseorang terhadap lingkungannya;
- h. Stimuli yang mendorong dan memperteguh perilaku.

H. Jenis dan Bentuk Komunikasi

Pada dasarnya komunikasi digunakan untuk menciptakan atau meningkatkan aktivitas hubungan antara manusia atau kelompok.

1. Jenis komunikasi

a. Komunikasi Verbal mencakup aspek-aspek berupa:

- 1) *Vocabulary* (perbendaharaan kata-kata). Komunikasi tidak akan efektif bila pesan disampaikan dengan kata-kata yang tidak dimengerti, karena itu olah kata menjadi penting dalam berkomunikasi.
- 2) *Racing* (kecepatan). Komunikasi akan lebih efektif dan sukses bila kecepatan bicara dapat diatur dengan baik, tidak terlalu cepat atau terlalu lambat.
- 3) Intonasi suara: Akan mempengaruhi arti pesan secara dramatik sehingga pesan akan menjadi lain artinya bila diucapkan dengan intonasi suara yang berbeda. Intonasi suara yang tidak proposional merupakan hambatan dalam berkomunikasi.
- 4) Humor: Dapat meningkatkan kehidupan yang bahagia. Dugan (1989), memberikan catatan bahwa dengan tertawa dapat membantu menghilangkan stress) dan nyeri. Tertawa mempunyai hubungan fisik dan psikis dan harus diingat bahwa humor adalah

merupakan satu-satunya selingan dalam berkomunikasi.

- 5) Singkat dan jelas. Komunikasi akan efektif bila disampaikan secara singkat dan jelas, langsung pada pokok permasalahannya sehingga lebih mudah dimengerti.
- 6) *Timing* (waktu yang tepat) adalah hal kritis yang perlu diperhatikan karena berkomunikasi akan berarti bila seseorang bersedia untuk berkomunikasi, artinya dapat menyediakan waktu untuk mendengar atau memperhatikan apa yang disampaikan.

b. Komunikasi Non Verbal

Komunikasi non verbal adalah penyampaian pesan tanpa kata-kata dan komunikasi non verbal memberikan arti pada komunikasi verbal.

Yang termasuk komunikasi non verbal :

1) **Ekspresi wajah**

Wajah merupakan sumber yang kaya dengan komunikasi, karena ekspresi wajah cerminan suasana emosi seseorang.

- 2) **Kontak mata**, merupakan sinyal alamiah untuk berkomunikasi. Dengan mengadakan kontak mata selama berinteraksi atau tanya jawab berarti orang tersebut terlibat dan menghargai lawan bicaranya dengan kemauan untuk memperhatikan bukan sekedar mendengarkan. Melalui kontak mata juga memberikan kesempatan pada orang lain untuk mengobservasi yang lainnya.

- 3) **Sentuhan** adalah bentuk komunikasi personal mengingat sentuhan lebih bersifat spontan dari pada komunikasi verbal. Beberapa pesan seperti perhatian yang sungguh-sungguh, dukungan emosional, kasih sayang atau simpati dapat dilakukan melalui sentuhan.

- 4) **Postur tubuh dan gayaberjalan**. Cara seseorang berjalan, duduk, berdiri dan bergerak memperlihatkan ekspresi dirinya. Postur tubuh dan gaya berjalan merefleksikan emosi, konsep diri, dan tingkat kesehatannya.

- 5) **Sound (Suara)**. Rintihan, menarik nafas panjang, tangisan juga salah satu ungkapan perasaan dan pikiran seseorang yang dapat dijadikan

komunikasi. Bila dikombinasikan dengan semua bentuk komunikasi non verbal lainnya sampai desis atau suara dapat menjadi pesan yang sangat jelas.

- 6) **Gerak isyarat**, adalah yang dapat mempertegas pembicaraan. Menggunakan isyarat sebagai bagian total dari komunikasi seperti mengetuk-ngetukan kaki atau mengerakkan tangan selama berbicara menunjukkan seseorang dalam keadaan stress bingung atau sebagai upaya untuk menghilangkan stress.

2. Bentuk Komunikasi

a. Bentuk komunikasi berdasarkan cara

- 1) Komunikasi langsung
 - Komunikasi langsung tanpa menggunakan alat.
 - Komunikasi berbentuk kata-kata, gerakan-gerakan yang berarti khusus dan penggunaan isyarat, misalnya kita berbicara langsung kepada seseorang dihadapan kita.

A -----▶◀-----B

- 2) Komunikasi tidak langsung

Biasanya menggunakan alat dan mekanisme untuk melipat gandakan jumlah penerima-penerima pesan (sasaran) ataupun untuk menghadapi hambatan geografis, waktu misalnya menggunakan radio, buku dan lain-lain.

Contoh : “Buanglah sampah pada tempatnya”

b. Bentuk komunikasi berdasarkan besarnya sasaran :

- 1) *Komunikasi massa*, yaitu komunikasi dengan sasarannya kelompok orang dalam jumlah yang besar, umumnya tidak dikenal.

Komunikasi masa yang baik harus :

- Pesan disusun dengan jelas, tidak rumit dan tidakbertele-tele.
- Bahasa yang mudah dimengerti/dipahami.
- Bentuk gambar yang baik.

- Membentuk kelompok khusus, misalnya kelompok pendengar (radio).
- 2) *Komunikasi kelompok*
Adalah komunikasi yang sasarannya sekelompok orang yang umumnya dapat dihitung dan dikenal dan merupakan komunikasi langsung dan timbal balik.
 - 3) *Komunikasi perorangan*
Adalah komunikasi dengan tatap muka dapat juga melalui telepon.

c. Bentuk komunikasi berdasarkan arah pesan :

1) *Komunikasi satu arah*

Pesan disampaikan oleh sumber kepada sasaran dan sasaran tidak dapat atau tidak mempunyai kesempatan untuk memberikan umpan balik atau bertanya, misalnya radio.

2) *Komunikasi timbal balik*

Pesan disampaikan kepada sasaran dan sasaran memberikan umpan balik. Biasanya komunikasi kelompok atau perorangan merupakan komunikasi timbal balik.

Kegiatan komunikasi interpersonal, kelompok dan massa merupakan kegiatan sehari-hari yang banyak dilakukan oleh manusia sebagai makhluk sosial. Sejak bangun tidur di pagi hari sampai tidur lagi dalarut malam, sebagian besar dari waktu kita digunakan untuk berkomunikasi dengan manusia yang lain. Dengan demikian kemampuan berkomunikasi merupakan suatu kemampuan yang paling dasar. Akan tetapi dalam kehidupan sehari-hari kita sering mengalami perbedaan pendapat, ketidaknyamanan situasi atau bahkan terjadi konflik yang terbuka yang disebabkan adanya kesalahfahaman dalam berkomunikasi. Menghadapi situasi seperti ini, manusia baru akan menyadari bahwa diperlukan pengetahuan mengenai bagaimana cara berkomunikasi yang baik dan efektif yang harus dimiliki seorang manusia.

Efektifitas seorang komunikator dapat dievaluasi dari sudut sejauhmana tujuan-tujuan tersebut dicapai. Persyaratan untuk keberhasilan komunikasi adalah mendapat perhatian. Jika pesan disampaikan tetapi penerima mengabaikannya,

maka usaha komunikasi tersebut akan gagal. Keberhasilan komunikasi juga tergantung pada pemahaman pesandan penerima. Jika penerima tidak mengerti pesan tersebut, maka tidaklah mungkin akan berhasil dalam memberikan informasi atau mempengaruhinya. Bahkan jika suatu pesan tidak dimengerti, penerima mungkin tidak meyakini bahwa informasinya benar, sekalipun komunikator benar-benar memberikan arti apa yang dikatakan.

Kemampuan berkomunikasi interpersonal, kelompok dan yang baik dan efektif sangat diperlukan oleh manusia agardia dapat menjalani semua aktivitasnya dengan lancar. Terutama ketika seseorang melakukan aktivitas dalam situasi yang formal, misal dalam lingkungan kerja. Lebih penting lagi ketika aktikvitas kerja seseorang adalah berhadapan langsung orang lain dimana sebagian besar kegiatannya merupakankegiatan komunikasi interpersonal.

Agar komunikasi dapat berjalan lancar, maka dibutuhkan keahlian dalam berkomunikasi (*communication skill*). Dan tidaklah semua orang memiliki *communication skill*. Banyak orang yang berkomunikasi hanya mengandalkan gaya yang dipakai sehari-hari. Mereka menganggap cara komunikasi yang mereka pakai sudah benar. Padahal kalau dicermati masih banyak kesalahan dalam berkomunikasi.

1. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi diantara seseorang dengan orang lain biasanya di antaradua orang yang dapat langsung diketahui balikannya. Adapun tujuan komunikasi interpersonal disini kami cantumkan hanya tiga saja yang kami anggap paling penting, diantaranya:

- a. Menemukan diri sendiri, artinya bila kita sering bergaul atau berinteraksi dengan orang lain maka kita akan belajar banyak tentang diri kita maupun orang lain. Sehingga kita merasa nyaman untuk berbicara tentang apa yang kita sukai bahkan mengenai diri kita pun tak luput menjadi bahan pembicaraan. Sehingga memberikan sumber balikan yang luar biasa pada perasaan, pikiran dan tingkah laku kita.
- b. Menemukan dunia luar, dengan komunikasi interpersonal kita akan lebih

memahami orang lain dan lingkungan di luar kita. Sehingga informasi yang kita dapat semakin bertambah dan membuka cakrawala kita. Meskipun informasi yang kita dapat banyak dari media massa namun pada akhirnya didalami dan dipelajari melalui interaksi interpersonal.

- c. Membentuk dan menjaga hubungan yang penuh arti, salah satu keinginan orang yang paling besar adalah membentuk dan memelihara hubungan dengan orang lain. Banyak dari waktu kita pergunakan dalam komunikasi interpersonal diabdikan untuk membentuk dan menjaga hubungan sosial dengan orang lain.

2. Pengertian Komunikasi Kelompok

Umumnya, disepakati bahwa jika jumlah pelaku komunikasi lebih dari tiga orang, cenderung dianggap komunikasi kelompok atau lazim disebut komunikasi kelompok saja. Sedangkan, komunikasi kelompok besar biasa disebut sebagai komunikasi publik atau komunikasi massa. Jumlah manusia pelaku komunikasi dalam komunikasi kelompok besar atau kecilnya, tidak ditentukan secara matematis, tetapi bergantung pada ikatan emosional pada anggotanya.

Dalam komunikasi kelompok, komunikator relatif mengenal komunikan, dan demikian juga antara komunikan. Bentuk komunikasi kelompok kecil, misalnya pertemuan, rapat dan lain-lain. Komunikasi kelompok kecil pasti melibatkan komunikasi antar pribadi sehingga teori komunikasi antar pribadi juga berlaku disini. Umpan balik yang dapat diterima dengan segera menentukan penyampaian pesan berikutnya. Namun, pesan relatif lebih terstruktur daripada komunikasi antar pribadi, bersifat formal maupun informal. Komunikasi kelompok sering kita temui dalam keluarga, tetangga, teman dan kerabat, atau kelompok diskusi. Komunikasi kelompok dapat terjadi di dalam kelompok dan juga antar-kelompok.

Sekelompok orang yang menjadi komunikan itu bisa sedikit, bisa banyak. Apabila jumlah orang yang dalam kelompok itu sedikit yang berarti kelompok itu kecil, komunikasi yang berlangsung disebut komunikasi kelompok

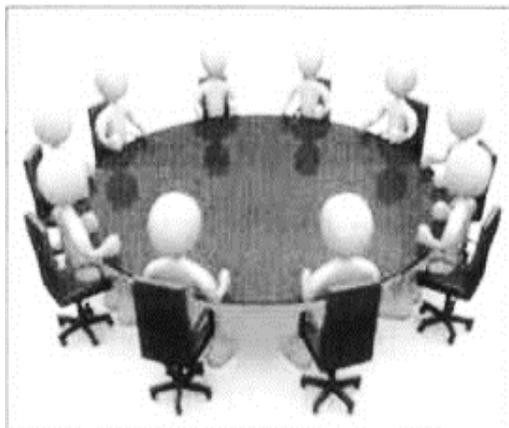
kecil(*small group communication*): Jika jumlahnya banyak yang berarti kelompoknya besar dinamakan komunikasi kelompok besar (*large group communication*).

Sebungan dengan itu sering timbul pertanyaan, yang termasuk komunikasi kecil itu jumlah komunikannya berapa orang, demikian komunikasi kelompok besar.[2] Apakah 100 orang atau 200 orang termasuk kelompok kecil atau kelompok besar ? Secara teoritis dalam komunikasi untuk membedakan komunikasi kelompok kecil dari komunikasi kelompok besar tidak didasarkan pada jumlah komunikasi dan hitungan secara matematik, melainkan pada kualitas proses komunikasi.

Pengertian kelompok disitu tidak berdasarkan pengertian psikologi melainkan pengertian komunikologis, misalnya jumlah kecil orang-orang yang sedang mendengarkan pidato tukang obat di pasar, secara psikologis bukan merupakan kelompok, melainkan kerumunan orang yang berkumpul bersama-sama untuk sesaat. Bagi ilmu komunikasi kelompok, sejumlah orang yang menjadi komunikasi.

Apakah itu komunikasi kelompok kecil atau komunikasi kelompok besar bergantung pada kualitas proses komunikasi. Karakteristik yang membedakan komunikasi kelompok kecil dan kelompok besar dapat dikaji dalam paparan berikutini :

a. Komunikasi Kelompok Kecil



Komunikasi kelompok kecil (*small/micro group communication*) adalah komunikasi yang :

- Ditujukan kepada kognisi komunikan.
- Prosesnya berlangsung secara dialogis.

Dalam komunikasi kelompok kecil komunikator menunjukkan pesan kepada benak atau pikiran komunikan, misalnya: Kuliah, ceramah, diskusi, seminar, rapat dan lain-lain. Dalam situasi komunikasi seperti itu berperan penting. Komunikan akan dapat menilai, logis tidaknya untuk komunikator.

Ciri yang kedua dari komunikasi kelompok kecil ialah bahwa prosesnya berlangsung secara dialogis, tidak linear, melainkan sirkular. Komunikan dapat menanggapi uraian komunikator, biasa bertanya jika tidak mengerti, dapat menyanggah bila tidak setuju dan lain sebagainya.

Dalam kehidupan sehari-hari begitu banyak jenis komunikasi kelompok kecil antara lain: Seperti telah di singgung di atas, seperti rapat (rapat kerja, rapat pimpinan, rapat mingguan), kuliah, ceramah, briefing penataran, loka-karya, diskusi, panel, forum, simposium, seminar, konferensi kongres, curah saran (*brainstorming*) dan lain-lain.

b. Komunikasi Kelompok Besar



Sebagai kebalikan dari komunikasi kelompok kecil, komunikasi kelompok besar (*large/macro group communication*) adalah komunikasi yang :

- Ditujukan kepada efeksi komunikan.
- Prosesnya berlangsung secara linear.

Pesan yang disampaikan oleh komunikator dalam situasi komunikasi kelompok besar, ditujukan kepada efeksi komunikan, kepada hatinya atau kepada perasaannya, contoh untuk komunikasi kelompok besar adalah misalnya rapat raksasa di sebuah lapangan. Jika komunikan pada komunikasi kelompok kecil umumnya bersifat homogeny (antara lain sekelompok orang yang sama jenis kelaminnya, sama pendidikannya, sama status sosialnya), maka komunikan pada komunikasi kelompok besar umumnya bersifat heterogen : Mereka terdiri individu-individu yang beraneka ragam dalam jenis kelamin, usia, jenis pekerjaan, tingkat pendidikan, agama dan lain sebagainya.

Mereka yang heterogen dalam jumlah yang relatif sangat banyak dan berada disuatu tempat seperti disebuah lapangan seperti itu, dalam psikologi disebut massa yang dipelajari oleh psikologi massa. Dalam situasi seperti itu, khalayak yang diterpa suatu pesankomunikasi masa menanggapi lebih banyak dengan perasaan ketimbang pikiran. Mereka tidak sempat berpikir logis tidak adanya pesan komunikator yang disampaikan kepadanya. Oleh karena pikiran didominasi oleh perasaan, maka dalam situasi kelompok besar terjadi apa yang dinamakan "*cointagoin mentale*" yang berarti wabah mental. Seperti halnya dengan wabah yang cepat menjalar, maka dalam situasi komunikasiseperti itu jika satu orang menyatakan sesuatu akan segera diikuti oleh anggota kelompok lainnya secara serentak dengan serempak. Misalnya orang yang berteriak: "Hidup bapak pembangunan", diikuti oleh seluruhkhalayak secara serentak.

Komunikator yang muncul dalam situasi kelompok besar yang menghadapi massa rakyat dinamakan orator atau retor, yang mahir

memukau khalayak. Ia menyampaikan pesannya dengan suara keras dan lantang, nadanya bergelombang, tidak monoton dan kata-katanya bombass. Khalayak tidak diajak berpikir logis, melainkan perasaan gairah seperti halnya dengan pidato Hitler di Studium *Neurenberg* semacam perang Dunia II, dalam situasi komunikasi seperti itu terjadi apa yang disebut atau penjalaran semangat yang bernyala-nyala, sejenis histeris atau hiptonis secara kolektif mempengaruhi pikiran dan tindakan.

Proses komunikasi kelompok besar bersifat linear, satu arah dari yang satu ke titik lain, dari komunikator ke komunikan. Tidak seperti komunikasi kelompok kecil yang seperti telah diterangkan tadi secara langsung secara sirkular, dialogis, bertanya jawab. Dalam pidato di lapangan amat kecil kemungkinannya terjadi dialog antara seorang orator dengan salah seorang khalayak massa.

3. Pengertian Komunikasi Massa



Komunikasi massa adalah komunikasi yang ditujukan kepada massa, kepada khalayak yang luar biasa banyaknya. Ini tidak berarti bahwa khalayak meliputi seluruh penduduk atau semua orang yang membaca atau semua orang yang menonton televisi, agaknya ini tidak berarti pula bahwa khalayak itu besar dan pada umumnya agak sukar untuk didefinisikan. Kedua, komunikasi massa adalah komunikasi yang disalurkan oleh pemancar-pemancar yang audio atau

visual. Komunikasi massa barangkali akan lebih mudan dan lebih logis bila didefinisikan menurut bentuknya (televise, radio, surat kabar, majalah, film dan buku).

Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa komunikasi massaitu harus menggunakan media massa. Jadi sekalipun komunikasi itu disampaikan kepada khalayak yang banyak, seperti rapat akbar di lapangan luas yang dihadiri oleh ribuan, bahkan puluhan ribu orang, jika tidak menggunakan media massa, maka itu bukan komunikasi massa. Media komunikasi yang termasuk media massa adalah radio siaran dan televisi, keduanya dikenal sebagai media elektronik, surat kabar dan majalah. Keduanya disebut dengan media cetak, serta media film.

McQuail menyebut ciri utama komunikasi massa dari segi:

- a. Sumber : Bukan satu orang, tapi organisasi formnl, “sender” nya seringkali merupakan komunikator profesional.
- b. Pesan : Beragam, dapat diperkirakan, dan diprosm, distandarisasi, dan selalu diperbanyak; merupakan produk dan komoditi yang bernilai tukar.
- c. Hubungan pengirim-penerima bersifat satu arah, ini personal, bahkan mungkin sekali sering bersifat non moral dan kalkulatif.
- d. Penerima merupakan bagian dari khalayak luas.
- e. Mencakup kontak secara serentak antara satu pengirlm dengan banyak penerima.

Karakteristik Komunikasi Massa

Serupa dengan definisi komunikasi massa, karakteristik tentang komunikasi massa pun memiliki banyak versi dari para ahli komunikasi. Elizabeth Noelle Neuman menyebutkan empat tanda pokok dalam komunikasi massa yaitu:

- a. Komunikasi massa bersifat tidak langsung.
- b. Komunikasi massa bersifat satu arah.
- c. Komunikasi massa bersifat terbuka.
- d. Memiliki publik yang secara geografis tersebar.

Perbedaan komunikasi massa dengan jenis komunikasi lain yakni :

- a. Proses umpan balik berjalan lambat dan interaktif antara komunikator dan komunikan dibatasi.
- b. Komunikasi massa memiliki efek yang besar dan meluas.
- c. Proses *encoding* dan *decoding* melalui beberapa tahapan (multistages) dengan kemungkinan gangguan semantik, alam dan mekanis.
- d. Pesan yang disampaikan bersifat publik, mahal dan mudah terputus.
- e. Komunikasi memiliki jumlah yang besar dan dapat memilih pesan mana yang ingin ia akses.

Dari uraian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa karakteristik komunikasi massa adalah sebagai berikut:

1. Sumber atau komunikator dari komunikasi massa merupakan sebuah organisasi terlembaga yang menentukan pesan apa saja yang akan disebarkan.
2. Pesan bersifat terbuka karena semua orang mendapat isi pesan yang sama, mahal karena melibatkan beberapatahapan *encoding* dan *decoding* serta diperlukannyateknologi untuk memproduksi dan menyebarkan pesan serta dapat dipotong dengan gampang.
3. Komunikan tidak memiliki identitas (anonim), banyak tersebar dan heterogen sehingga terpaan pesan dapat apresiasi berbeda oleh masing-masing individu.
4. Proses umpan balik berjalan lambat dan sulit mendapatkanrespons dari komunikator.

Dilihat dari segi proses komunikasi pada dasarnya komunikasi massa tidak berbeda dengan proses-proses komunikasi yang lainnya. Wilbur Schram menyatakan bahwa perbedaan antara proses komunikasi massa dengan yang lainnya adalah Sifat-sifat yang terkandung di dalam proses komunikasi massa yaitu bahwa sumbernya lebih banyak bersifat terorganisasikan dan terlembagakan kemudian disalurkan melalui media massa secara massal dan ditujukan kepada orang yang bersifat anonim dan heterogen.

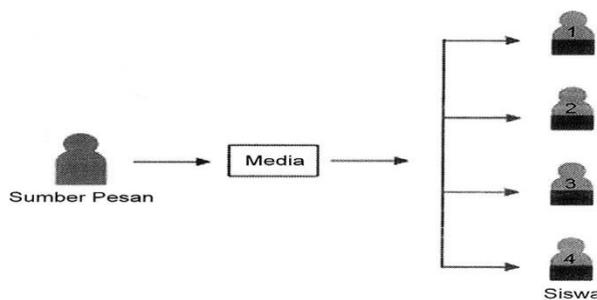
Charles Wright mengidentifikasi beberapa karakteristik komunikasi massa:

- a. Komunikasi massa ditujukan kepada sasaran yaitu jumlahnya besar atau

luas, umumnya terdiri dari berbagai lapisan masyarakat (heterogen) dan tidak dikenal (anonim).

- b. Kegiatannya dilakukan secara cepat dan waktu-waktu tertentu.
- c. Komunikasi dilakukan oleh suatu bentuk organisasi
- d. Pesan-pesan disiarkan secara umum (*publicly*) sering ditentukan waktunya untuk mencapai sebagian besar sasaran secara serempak (*simultan*).

4. Pengertian Komunikasi Bermedia



Secara sederhananya, media komunikasi ialah perantara dalam penyampaian informasi dari komunikator kepada komunikan yang bertujuan untuk efisiensi penyebaran Informasi atau pesan tersebut. Sedangkan fungsi media komunikasi yang berteknologi tinggi ialah sebagai berikut:

- a. Efisiensi penyebaran informasi dengan adanya media komunikasi terlebih hi-tech yang akan lebih membuat penyebaran informasi menjadi efisien. Efisiensi yang dimaksud disini ialah penghematan dalam biaya, tenaga, pemikiran dan waktu. Misalnya, kita memberikan ucapan selamat hari raya Idul Fitri cukup melalui SMS, MMS, e-mail dan media canggih lainnya. Hal ini lebih disukai karena nilai praktisnya jika dibandingkan dengan mengirimkan kartu ucapan dengan waktu yang lebih lama.
- b. Memperkuat eksistensi informasi dengan adanya media komunikasi yang hi-tech, kita dapat membuat informasi atau pesan lebih kuat berkesan terhadap audience/komunikan. Suatu contoh, dosen yang mengajar dengan multimedia akan lebih efektif berkesan daripada dosen yang mengajar secara konvensional.
- c. Mendidik/mengarahkan/persuasi, media komunikasi yang berteknologi

tinggi dapat lebih menarik *audience*. Sebagaimana kita pelajari pada bab sebelumnya tentang komunikasi persuasi maka hal yang menarik tentunya mempermudah komunikator dalam mempersuasi, mendidik dan mengarahkan karena adanya efek emosi positif.

- d. Menghibur/entertain/joyfull, media komunikasi berteknologi tinggi tentunya lebih menyenangkan (bagi yang familiar) dan dapat memberikan hiburan tersendiri bagi *audience*. Bahkan jika komunikasi itu bersifat *hi-tech* maka nilai jualnya pun akan semakin tinggi. Misalnya, presentasi seorang marketing akan lebih mempunyai nilai jual yang tinggi jika menggunakan media komunikasi *hi-tech* daripada presentasi yang hanya sekedar menggunakan metode konvensional.
- e. Kontrol sosial, media komunikasi yang berteknologi tinggi akan lebih mempunyai fungsi pengawasan terhadap kebijakan sosial dan kebijakan sosial. Seperti misalnya, informasi yang disampaikan melalui TV dan internet akan lebih mempunyai kontrol sosial terhadap kebijakan pemerintah sehingga pemerintah menjadi cepat tanggap terhadap dampak kebijakan tersebut.

Komponen-Komponen Komunikasi Massa

Menurut M. Rogers dalam kegiatan komunikasi ada empat komponen yang harus diperhatikan, yaitu:

- a. Sumber (*source*), adalah pihak yang membutuhkan komunikasi baik itu individu, kelompok, organisasi, perusahaan dan lain-lain.
- b. Pesan (*message*), pesan merupakan sesuatu yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan. Adapun bentuk pesan bisa berupa seperangkat simbol verbal atau nonverbal yang mewakili perasaan, nilai, gagasan atau maksud sumber tadi.
- c. Saluran atau Media (*channel*), merupakan alat yang digunakan dalam penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan. Alat itu yang digunakan itu bisa berupa media cetak maupun media elektronik.
- d. Penerima (*reciever*), adalah orang yang menerima pesan (komunikan) dari

komunikator. Komunim akan menerjemahkan dan menafsirkan pesan yang diterimanya. Sehingga pesan yang diterima itu menjadi suatu gagasan yang dapat dipahami dan diaplikasikan dalam aktivitasnya.

Selain ke empat komponen tadi, menurut Harol Laswell ada komponen ke lima yaitu Efek (*Effect*), yaitu apa yami terjadi pada penerima setelah ia menerima pesan tersebut.

Komponen-komponen di atas merupakan suatu syarat yang harus ada dalam setiap komunikasi, baik komunikasi interpersonal, komunikasi kelompok, maupun komunikasi massa. Telah kita ketahui bersama bahwa komunikasi massa bersifat arah. Artinya komunikasi massa berlangsung dari komunikator (sumber) melalui media kepada komunikan (khalayak)

Walaupun komunikasi massa dalam prosesnya bersifat satu arah, namun dalam operasionalnya memerlukan komponen lain yang turut menentukan lancarnya proses komunikasi tersebut. Komponen dalam komunikasi massa ternyata tidak sesederhana komponen komunikasi massa lainnya. Proses komunikasi massa lebih kompleks, karena komponennya mempunyai karakteristik tertentu. Berikut penjelasannya.

a. **Komunikator**

Jeremi Tunshall mendefisikan komunikator sebagai petugas non administratif (*non clerical*) di dalam organisasi komunikasi, orang-orang yang bekerja dan memilih, menyusun dan merencanakan program-program, cerita-cerita dan pesan-pesan lainnya untuk akhirnya disebarakan kepada khalayak.

Dengan demikian komunikator meliputi para jurnalis, para petugas perusahaan periklanan, produser siaran radio dan televisi, serta para penyunting. Melihat uraian tadi, maka dapat dikatakan bahwa komunikator dalam komunikasi massa pada umumnya adalah suatu organisasi yang kompleks yang dalam operasionalnya membutuhkan biaya yang sangat besar.

b. **Pesan**

Pesan komunikasi massa bersifat umum, artinya harus diketahui oleh setiap orang. Di dalam pesan ada dimensi seni yang harus senantiasa kita perhatikan. Tanpa dimensi seni menata pesan tidak mungkin mediasurat kabar, majalah,

radio siaran, televisi dan film dapat memikat perhatian khalayak. Sehingga pada akhirnya pesan tersebut dapat mengubah sikap, pandangan dan perilaku komunikan.

c. Media

Media yang dimaksud dalam proses komunikasi massa yaitu media massa yang memiliki ciri khas, mempunyai kemampuan untuk memikat perhatian khalayak secara serempak (*simultaneous*) dan serentak (*instananeouil*)

Para sarjana sepakat bahwa jenis-jenis media massa adalah pers, radio siaran, televisi dan film.

d. Khalayak

Khalayak yang dituju oleh komunikasi massa adalah massa atau sejumlah khalayak. Karena banyaknya jumlah khalayak serta sifatnya yang anonim dan heterogen, maka sangat penting bagi media untuk memperhatikan khalayak.

e. Filter dan Regulator Komunikasi Massa

Pesan yang diterima oleh khalayak itu berbeda-beda. Sehingga pesan tersebut oleh khalayak harus mempunyai saringan (*filter*). Filter utama yang dimiliki oleh khalayak adalah indra yang dipengaruhi oleh tiga kondisi:

- 1) Budaya, pesan yang disampaikan oleh komunikan melalui media massa akan diberi arti yang berbeda-beda sesuai dengan latar belakang budaya khalayak
- 2) Psikologikal, pesan yang disampaikan media akan diberi arti sesuai dengan *frame of reference* dan *field experience* (ruang lingkup pandangan dan ruang lingkup pengalaman) khalayak.
- 3) Fisikal, kondisi fisik seseorang baik internal maupun eksternal akan mempengaruhi khalayak dalam mempersepsi pesan media massa. Kondisi fisik internal seseorang dimaksudkan sebagai keadaan kesehatan seseorang, sedangkan kondisi fisik eksternal yaitu keadaan lingkungan di sekitar komunikan ketika menerima pesan dari media massa.

Regulator adalah lembaga atau individu yang mewakili lembaga yang berwenang yang memberi perhatian atau tekanan yang berlebih terhadap poin-

poin/kasus-kasus tertentu serta mengurangi perhatian pada hal-hal lainnya. Di Uni Soviet terdapat lima regulator, yaitu pemerintah, sumber berita, pemasangan iklan (*advertiser*), profesi/iklan profesi kewartawanan dan konsumen yang mempunyai kode etik tertentu.

f. **Penjaga Gawang (*Gatekeeper*)**

Gatekeeper dapat berupa seseorang atau suatu kelompok yang dilalui suatu pesan dalam perjalannya dari sumber ke penerima. Fungsi utama *gatekeeper* adalah menyaring pesan yang diterima seseorang. Ketika menyampaikan pesan tersebut, *gatekeeper* mungkin memodifikasi dengan berbagai cara dan berbagai alasan, *gatekeeper* membatasi pesan yang diterima komunikan.

Editor surat kabar, majalah, penerbit dapat disebut sebagai *gatekeeper*. Mereka melewatkan sebagai informasi dan menahan yang lainnya. Seorang *gatekeeper* dapat memilih, mengubah, bahkan menolak pesan yang disampaikan kepada penerima utama.

Latihan :

1. Jelaskan Pengertian Komunikasi!
2. Jelaskan Tujuan Komunikasi Secara Umum!
3. Jelaskan Unsur-Unsur Komunikasi!
4. Jelaskan Komponen Komunikasi!
5. Jelaskan Proses Komunikasi!
6. Jelaskan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi!
7. Jelaskan Jenis dan Bentuk Komunikasi!

Daftar Pustaka

Yulifah, R, Yuswanto TJA. (2015). Komunikasi dalam Praktik Kebidanan (Edisi 2). Salemba Medika. Jakarta

Dalami, E, dkk.(2011). Komunikasi dan Konseling dalam Praktik Kebidanan. Trans Info Media (TIM). Jakarta

Julia T. (2013) Komunikasi Interpersonal Interaksi Keseharian. Jakarta: Salemba

Prayitno (2012) Jenis Layanan dan Kegiatan Pendukung Konseling. Padang :Universitas Negeri Padang

BAB II

KOMUNIKASI EFEKTIF

Capaian Pembelajaran Mata Kuliah:

Mahasiswa mampu memahami tentang Komunikasi Efektif dan mampu melakukannya dalam hubungan antar manusia.

Sub Capaian Pembelajaran Mata Kuliah:

1. Mampu menjelaskan Pengertian Komunikasi Efektif
2. Mampu menjelaskan tentang Tujuan Komunikasi Efektif
3. Mampu menjelaskan tentang Fungsi Komunikasi Efektif
4. Mampu menjelaskan tentang Proses Komunikasi Efektif
5. Mampu menjelaskan tentang Unsur-Unsur Komunikasi Efektif
6. Mampu menjelaskan tentang Prinsip Dasar Komunikasi Efektif
7. Mampu menjelaskan tentang Bentuk Komunikasi Efektif
8. Mampu menjelaskan tentang Hal Yang Perlu Diperhatikan Dalam Komunikasi Efektif
9. Mampu menjelaskan tentang Hambatan Komunikasi Efektif

Komunikasi efektif menurut Mc. Crosky Larson dan Knapp dalam bukunya *An Introduction to Inerpersonal Communication* mengatakan bahwa komunikasi yang efektif dapat dicapai dengan mengusahakan ketepatan (accuracy), yang paling tinggi derajatnya antara komunikator dan komunikan dalam setiap situasi. Komunikasi yang lebih efektif terjadi apabila komunikator dan komunikan terdapat persamaan dalam pengertian, sikap dan bahasa. Melakukan komunikasi efektif tidak mudah, beberapa ahli komunikasi menyatakan bahwa tidak mungkin seseorang melakukan komunikasi yang benar-benar efektif. Ada banyak hambatan yang dapat merusak komunikasi.

A. Pengertian Komunikasi Efektif

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 di mana :

1. Pesan diterima dan dimengerti sebagaimana yang dimaksud oleh pengirimnya.
2. Pesan disetujui oleh penerima dan ditindaklanjuti dengan perbuatan yang diminati oleh pengirim.
3. Tidak ada hambatan untuk melakukan apa yang seharusnya dilakukan untuk menindaklanjuti pesan yang dikirim.

B. Tujuan Komunikasi Efektif

Tujuan komunikasi efektif adalah:

1. memberi kemudahan dalam memahami pesan yang disampaikan antara pemberi dan penerima pesan. Sehingga tercipta feed back yang baik antara pemberi dan penerima pesan.
2. Agar pengiriman informasi dan umpan balik atau feed back dapat seimbang sehingga tidak terjadi monoton. Selain itu komunikasi efektif dapat melatih penggunaan bahasa nonverbal secara baik.

C. Fungsi Komunikasi Efektif

Dengan berkomunikasi, kita dapat menjalin hubungan, saling pengertian dengan orang lain karena komunikasi memiliki beberapa fungsi yang sangat penting, di antaranya adalah:

1. Fungsi informasi.

Untuk memberitahukan sesuatu (pesan) kepada pihak tertentu, dengan maksud agar komunikasi dapat memahaminya.

2. Fungsi ekspresi.

Sebagai wujud ungkapan perasaan / pikiran komunikator atas apa yang dia pahami terhadap sesuatu hal atau permasalahan.

3. Fungsi kontrol.

Menghindari terjadinya sesuatu yang tidak diinginkan, dengan memberi pesan berupa perintah, peringatan, penilaian dan lain sebagainya.

4. Fungsi sosial.

Untuk keperluan rekreatif dan keakraban hubungan di antara komunikator dan komunikan.

5. Fungsi ekonomi.

Untuk keperluan transaksi usaha (bisnis) yang berkaitan dengan finansial, barang dan jasa.

D. Proses Komunikasi Efektif

Suksesnya proses komunikasi sehingga dapat menghasilkan komunikasi yang efektif tentu saja dipengaruhi oleh banyak factor baik itu factor dari komunikator maupun dari komunikan. Wilbur Schramm menampilkan “the condition of success in communication” sebagai berikut.

1. Pesan harus 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
2. Pesan harus menggunakan lambang-lambang tertuju kepada pengalaman yang sama antara komunikator dan komunikan, sehingga sama-sama mengerti. Sebaliknya pesan disampaikan dengan beberapa metode dan tidak hanya secara lisan.

3. 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
4. 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. Unsur-Unsur Komunikasi Efektif

Untuk membantu meningkatkan efektifitas komunikasi dapat dilakukan dengan cara :

1. Sebagai Pengirim

- a. Menggunakan bahasa yang tepat dan menarik serta dimengerti oleh penerima
- b. Menggunakan empati dengan berusaha menempatkan diri ditempat penerima
- c. Mempertajam persepsi dengan membayangkan bagaimana pesan akan diterima, dibaca, dirafsir dan ditanggapi oleh penerima
- d. Mengendalikan bentuk tanggapan dengan menggunakan kode atau lambang yang tepat dan saluran yang sesuai
- e. Bersedia menerima umpan balik positif maupun negatif
- f. Mengembangkan kredibilitas diri sehingga dapat dipercaya karena kualitas pribadi, mutu hidup dan keahlian professional
- g. Mempertahankan hubungan baik dengan penerima

2. Sebagai Penerima

- a. Meningkatkan kemampuan untuk mendengarkan sampai mampu mendengarkan dengan empatik

- b. Waspada terhadap prasangka, bias, dan apriori dan sikap tidak terbuka dari kita
 - c. Mengembangkan kecakapan untuk bertanya
 - d. Mengembangkan kecakapan menyampaikan umpan balik secara konstruktif
 - e. Berusaha berfikir kreatif terhadap pesan yang diterima
 - f. Bersikap terbuka tetapi kritis
 - g. Benar – benar mengerti pesan komunikasi, jangan malu bertanya apabila pesan belum kita tangkap atau tidak dimengerti
 - h. Saat mengambil keputusan sadar akan tujuannya.
3. Keefektifan komunikasi antar pribadi dipengaruhi oleh factor-faktor berikut :
- a. Keterbukaan yaitu kesediaan membuka diri, merasakan pikiran dan perasaan orang lain, mereaksi pada orang lain
 - b. Empati, yaitu menghayati perasaan orang lain
 - c. Mendukung yaitu kesediaan secara spontan untuk menciptakan suasana yang bersifat mendukung
 - d. Positif yaitu menyatakan sikap positif terhadap diri sendiri, orang lain dan situasi
 - e. Keseimbangan yaitu mengakui bahwa kedua belah pihak mempunyai kepentingan yang sama, pertukaran informasi secara seimbang
 - f. Percaya diri yaitu merasa yakin kepada diri sendiri, bebas dari rasa malu
 - g. Kesegaran yaitu untuk segera melakukan kontak disertai rasa suka dan berminat
 - h. Manajemen interaksi yaitu mengedalikan interaksi untuk memberikan keputusan kepada kedua belah pihak
 - i. Mengungkapkan yaitu keterlibatan secara jujur dalam berbicara dan menyimak baik secara verbal maupun non verbal
 - j. Orientasi kepada orang lain yaitu penuh perhatian, minat dan kepedulian kepada orang lain.

F. Prinsip Dasar Komunikasi Efektif

1. 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.

2. 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.

3. 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 :

Pertama, pesan harus mudah dipahami, menggunakan bahasa yang baik dan benar. Hindari bahasa yang tidak dipahami oleh lawan bicara.

Kedua, sampaikan yang penting.pastikan yang penting. Sederhanakan pesan anda. Langsung saja pada inti persoalan

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.

Keempat, gunakan ilustrasi atau contoh.karena analogi sangat membantu dalam menyampaikan pesan.

4. Clarity (klariti)

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 adalah memberi kesempatan kepada orang lain untuk berbicara terlebih dahulu, dan anda menjadi pendengar yang baik.

G. Bentuk Komunikasi Efektif

1. Komunikasi verbal efektif

- a. Berlangsung secara timbal balik
- b. Makna pesan ringkas dan jelas
- c. Bahasa mudah dipahami
- d. Cara penyampaian mudah diterima
- e. Disampaikan secara tulus
- f. Mempunyai tujuan yang jelas
- g. Memperlihatkan norma yang berlaku
- h. Disertai dengan humor

2. Komunikasi Non Verbal

Yang perlu diperhatikan dalam berkomunikasi nonverbal adalah :

- a. Penampilan fisik
- b. Sikap tubuh dan cara berjalan
- c. Ekspresi wajah
- d. Sentuhan

H. Hal Yang Perlu Diperhatikan Dalam Komunikasi Efektif

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 komunikan

I. Hambatan Komunikasi Efektif

Di dalam komunikasi selalu ada hambatan yang dapat mengganggu kelancaran jalannya proses komunikasi . Sehingga informasi dan gagasan yang disampaikan tidak dapat diterima dan dimengerti dengan jelas oleh penerima pesan atau receiver.

Menurut Ron Ludlow & Fergus Panton, ada hambatan-hambatan yang menyebabkan komunikasi tidak efektif yaitu adalah:

1. Status effect

Adanya perbedaan pengaruh status sosial yang dimiliki setiap manusia. Misalnya karyawan dengan status sosial yang lebih rendah harus tunduk dan patuh apapun perintah yang diberikan atasan. Maka karyawan tersebut tidak dapat atau takut mengemukakan aspirasinya atau pendapatnya.

2. Semantic Problems

Faktor semantik menyangkut bahasa yang dipergunakan komunikator sebagai alat untuk menyalurkan pikiran dan perasaanya kepada komunikan. Demi kelancaran komunikasi seorang komunikator harus benar-benar memperhatikan gangguan sematis ini, sebab kesalahan pengucapan atau kesalahan dalam penulisan dapat menimbulkan salah pengertian (misunderstanding) atau penafsiran (misinterpretation) yang pada gilirannya bisa menimbulkan salah komunikasi (miscommunication). Misalnya kesalahan pengucapan bahasa dan salah penafsiran seperti contoh : pengucapan demonstrasi menjadi demokrasi, kedelai menjadi keledai dan lain-lain.

3. Perceptual distorsion

Perceptual distorsion dapat disebabkan karena perbedaan cara pandangan yang sempit pada diri sendiri dan perbedaan cara berpikir serta cara mengerti yang sempit terhadap orang lain. Sehingga dalam komunikasi terjadi perbedaan persepsi dan wawasan atau cara pandang antara satu dengan yang lainnya.

4. Cultural Differences

Hambatan yang terjadi karena disebabkan adanya perbedaan kebudayaan , agama dan lingkungan sosial. Dalam suatu organisasi terdapat beberapa suku, ras, dan bahasa yang berbeda. Sehingga ada beberapa kata-kata yang memiliki arti berbeda di tiap suku. Seperti contoh : kata “jangan” dalam bahasa Indonesia artinya tidak boleh, tetapi orang suku jawa mengartikan kata tersebut suatu jenis makanan berupa sup.

5. Physical Distractions

Hambatan ini disebabkan oleh gangguan lingkungan fisik terhadap proses berlangsungnya komunikasi. Contohnya : suara riuh orang-orang atau kebisingan, suara hujan atau petir, dan cahaya yang kurang jelas.

6. Poor choice of communication channels

Adalah gangguan yang disebabkan pada media yang dipergunakan dalam melancarkan komunikasi. Contoh dalam kehidupan sehari-hari misalnya sambungan telephone yang terputus-putus, suara radio yang hilang dan muncul, gambar yang kabur pada pesawat televisi, huruf ketikan yang buram pada surat sehingga informasi tidak dapat ditangkap dan dimengerti dengan jelas.

7. No Feed back

Hambatan tersebut adalah seorang sender mengirimkan pesan kepada receiver tetapi tidak adanya respon dan tanggapan dari receiver maka yang terjadi adalah komunikasi satu arah yang sia-sia. Seperti contoh : Seorang manajer menerangkan suatu gagasan yang ditujukan kepada para karyawan, dalam penerapan gagasan tersebut para karyawan tidak memberikan tanggapan atau respon dengan kata lain tidak peduli dengan gagasan seorang manajer.

Latihan :

1. Jelaskan Pengertian Komunikasi Efektif!
2. Jelaskan Tujuan Komunikasi Efektif!

3. Jelaskan Fungsi Komunikasi Efektif!
4. Jelaskan Proses Komunikasi Efektif!
5. Jelaskan Unsur-Unsur Komunikasi Efektif!
6. Jelaskan Prinsip Dasar Komunikasi Efektif!
7. Jelaskan hal-hal yang perlu diperhatikan dalam Komunikasi Efektif!

Daftar Pustaka

Dedi Mulyana, (2008) Komunikasi Efektif (Suatu pendekatan Lintas budaya).Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Dedi Mulyana, (2015) Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar. Bandung:Remaja.Rosdakarya

Onong Uchjana Effendi (2009) Ilmu Komunikasi,Teori dan Praktek, Bandung: Rosdakarya

Wiryanto (2005) Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: PT Grasindo.

Yosal Iriantara dan Usep Syaripudin (2013) Komunikasi Pendidikan, Bandung: Simbiosis, Rekatama Media, cet. 1

BAB III

HUBUNGAN ANTAR MANUSIA

Capaian Pembelajaran Mata Kuliah :

Mampu melakukan teknik komunikasi efektif (Hubungan Antar Manusia)

Sub Capaian Pembelajaran Mata Kuliah:

1. Mampu menjelaskan pengertian Hubungan Antar Manusia
2. Mampu menjelaskan tujuan Hubungan Antar Manusia
3. Mampu menjelaskan Faktor-Faktor Dalam Hubungan Antar Manusia
4. Mampu menjelaskan Teknik-Teknik Hubungan Antar Manusia
5. Mampu menjelaskan Teori Hubungan Antar Manusia
6. Mampu menjelaskan Tentang Konsep Diri
7. Mampu menjelaskan Teory Johary Windows

A. Pengertian Hubungan Antar Manusia

Hubungan antar manusia satu sama lain yang bersifat action oriented mengandung unsur-unsur kejiwaan yang mendalam untuk merubah sikap, pendapat dan perilaku seseorang.

Hubungan

antar manusia mendasari interaksi dan komunikasi antara bidan dengan pasien dalam pelayanan kebidanan.

Ciri hakiki "*Human Relations*", yaitu:

1. Proses rohaniah yang tertuju kepada "kebahagiaan" berdasarkan watak, sifat, perangai, kepribadian, sikap, tingkah laku, dan lain-lain.
2. Aspek kejiwaan yang terdapat pada diri manusia.

Proses rohaniah dengan perasaan bahagia ini berlangsung pada “Komunikasi Antar Personal”. Karena sifatnya “dialogis“, maka masing-masing tahu, sadar, dan merasakan efeknya.

Pengertian HAM Menurut Beberapa Pakar

1. **Cabot dan Kahl** (1967): HAM adalah suatu sosiologi yang konkret karena meneliti situasi kehidupan, khususnya masalah interaksi dengan pengaruh dan psikologisnya. Jadi, interaksimengakibatkan 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. **Keith Davis** “*Human Relation at Work*” adalah interaksi antara seseorang dengan orang lain dalam situasi kerja dan dalam organisasi kekaryaan. Ditinjau dari kepimpinannya, yang bertanggung jawab dalam suatu kelompok merupakan interaksi orang-orang menuju situasi kerja yang memotivasi untuk bekerjasama secara produktif, sehingga dicapai kepuasanekonomi, 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.

Hubungan antar manusia mempunyai dua pengertian yaitu :

1. Hubungan Manusia Dalam Arti Luas

Adalah interaksi antara seseorang dengan orang lain dalam segala situasi di semua bidang kehidupan. Secara kodrat manusia sebagai makhluk yang berpikir (homo sapiens) sehingga membedakan dengan hewan, juga sebagai makhluk sosial (homo socius) sehingga dalam hidupnya selalu berhubungan dengan masyarakat dan lingkungannya. Menurut Ferdinand Tonnies manusia yang hidup bermasyarakat ini mempunyai dua jenis pergaulan yaitu Gemeinschaft dan Gesellschaft

Gemeinschaft adalah seseorang yang bergaul sangat akrab, sehingga segala yang dialami orang lain dirasakan pula sebagaimana terjadi pada dirinya. Adapun sifat pergaulan ini adalah statis (tidak banyak mengalami perubahan dan dinamika), bersifat pribadi, tidak rasional (tidak ada tata cara atau peraturan yang mengatur pergaulan tersebut)

Gesellschaft adalah pergaulan yang memperhitungkan untung dan ruginya sehingga anggotanya bebas keluar masuk dari kelompok tersebut. Adapun sifatnya adalah dinamis (hubungan dengan orang banyak secara bergantian), tidak pribadi, rasional (mempunyai aturan-aturan ketat yang mengikat). Pergaulan hidup dalam Gesellschaft bersifat tak pribadi maka komunikasi acapkali tidak berlangsung mulus disebabkan hambatan psikologis, sosiologis atau antropologis

2. Hubungan Manusia dalam arti sempit

Adapun interaksi antar seseorang dengan orang lain dalam situasi kerja dan dalam organisasi keorganisasian. Dipandang dari kepemimpinannya, yang bertanggung jawab dalam suatu kelompok merupakan interaksi orang-orang menuju situasi kerja yang memotivasi untuk bekerja sama secara produktif, sehingga dicapai kepuasan ekonomis, psikologis dan sosial (Keith Davis "Human Relation at Work")

a. Hubungan manusiawi

Komunikasi terapeutik merupakan proses penyampaian nasehat kepada pasien untuk mendukung promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Komunikasi terapeutik biasanya dilakukan dengan lisan, gerakan atau keduanya. Tenaga kesehatan dapat menyampaikan ide dan

pikirannya kepada pasien, kemudian dapat mengetahui pikiran dan perasaan pasien terhadap kesehatannya.

Komunikasi terapeutik merupakan proses hubungan yang saling menolong antara seorang bidan dengan kliennya. Dalam komunikasi terapeutik sering mempergunakan kalimat : “Ungkapkanlah kepada saya”, “bicaralah kepada saya”, “sampaikanlah kepada saya”, dll. Kalimat biasanya bersifat motivasi atau dorongan sehingga dapat membuka pembicaraan lebih lanjut.

Komunikasi terapeutik juga merupakan hubungan manusiawi yang merupakan human relations (hubungan antar manusia). Hubungan manusiawi dapat berjalan dengan baik apabila dalam berhubungan dan berkomunikasi saling bersifat sopan, ramah, hormat dan menaruh penghargaan serta sikap-sikap yang bernilai luhur. Hubungan manusiawi dalam arti sempit merupakan interaksi antara seseorang dengan orang lain, manusia sebagai pribadi dan makhluk sosial harus diperhatikan secara menyeluruh baik bio psiko, sosial dan spiritual.

b. Sifat-sifat hubungan antar manusia :

1. Mendalam, ada unsure ikhlas jadi komunikasi melibatkan perasaan, dimana upaya untuk membantu harus dengan perasaan ikhlas tanpa pamrih.
2. Dialognya mendalam, sampai hal-hal yang bersifat pribadi bisa diuratarakan untuk maksud mengetahui permasalahan dan dapat memecahkan masalah sampai tuntas.
3. Action Oriented / berorientasi pada tindakan, jadi kegiatan benar-benar bisa teramati, bukan suatu niat saja.
4. Merubah sikap, dengan hubungan dengan orang lain sikap bisa berubah entah menjadi positif atau negative, untuk itu dalam melakukan hubungan harus pandai pandai memilih teman bergaul, dan harus untuk anak remaja hal ini sering tidak terkontrol sehingga jatuh dalam pergaulan yang salah.

5. Pendapat dan tanggapan, dengan berhubungan dengan lain pendapat yang kita utarakan akan mendapat tanggapan/respon. Hal ini dapat menambah wawasan dan pendewasaan dalam gaya pikir.
6. Perilaku bisa diamati, dengan interaksi kita akan bertemu, bergaul memberikan bantuan pada orang lain, dan kegiatan-kegiatan itu nyata sehingga dapat dilihat dan diamati.

c. Syarat-syarat hubungan antar manusia :

Hubungan antara manusia dapat berjalan selaras apabila ada pemahaman pada diri masing-masing. Berikut ini beberapa syarat agar hubungan antara manusia bisa berjalan lancar sesuai harapan.

1. Ada unsure simpati dan empati (diawali saling perhatian, sehingga menjalin interaksi yang baik dan komunikasi akan berjalan lancar)
2. Paham akan kebutuhan manusia

Kebutuhan manusia menurut Maslow ada 5 tingkatan. Untuk mendapatkan hubungan antar manusia yang sesuai maka kita perlu paham akan kebutuhan tersebut. Kebutuhan yang pertama adalah kebutuhan dasar manusia meliputi makan, minum, oksigen dan sebagainya. Kita perhatikan bahwa dalam melakukan Hubungan Antar Manusia tidak etis bila kita mengajak seseorang berbicara berjam-jam tanpa dikasih minum, makan. Karena bila hal tersebut kita lakukan akan mengganggu komunikasi karena konsentrasi akan buyar. Apabila lapar dan haus atau akibat yang buruk adalah lemas atau pingsan sehingga tujuan komunikasi tidak tercapai. Dan ini akan memperburuk hubungan dengan orang tersebut atau bisa jadi bahan perbincangan orang lain. Begitu pula bila komunikasi dilakukan pada situasi yang pengap tanpa oksigen, maka hal yang buruk seperti sesak napas bahkan pingsan bisa terjadi.

Kebutuhan yang kedua adalah rasa aman. Dalam melakukan hubungan antar manusia maka rasa aman dan nyaman sangat penting

kita perhatian. Rasa aman tidak hanya dari segi fisik tetapi juga dari segi psikologis, termasuk diantaranya kita perlu menjaga kerahasiaan dari klien. Sebagai seorang Bidan apapun yang diutarakan klien harus kita jaga jangan sampai diceritakan kepada pihak-pihak yang tidak berwenang. Kecuali kalau untuk konsultasi atau kolaborasi.

Kebutuhan yang ketiga adalah rasa sayang atau cinta. Rasa sayang bisa kita tunjukkan kepada orang lain dalam bentuk simpati dan empati kepada klien. Saat melakukan komunikasi kita bisa sambil menggunakan bahasa non verbal seperti memegangi tangan, menepuk pundak dsb yang sesuai dengan budaya setempat. Untuk menggunakan bahasa non verbal ini penting bagi kita untuk mempelajari sosial budaya setempat jangan sampai apa yang kita lakukan melanggar norma. Misalnya budaya kita tidak sopan mengelus kepala orang yang lebih tua, atau ada budaya Jawa yang tidak sopan menatap mata orang tua. Hal-hal seperti ini sangat penting kita pahami agar tidak terjadi kesalahan dalam hubungan dengan orang lain.

Kebutuhan yang keempat adalah harga diri. Harga diri adalah hal yang sangat hakiki, kita perlu berhati-hati dalam melakukan hubungan dengan orang lain jangan sampai menyinggung perasaan dan harga diri mereka. Bersikap sopan dan ramah akan meningkatkan harga diri mereka.

Kebutuhan yang kelima adalah aktualisasi diri. Setiap orang ingin dihargai keberadaannya dan kemampuannya. Memberikan reward atau penghargaan sebaiknya kita lakukan pada orang yang tepat. Reward tidak harus berupa hadiah yang mahal-mahal tetapi bisa dengan memberikan pujian dan sanjungan yang sesuai. Pujian yang kita berikan jangan sampai bertolak belakang dengan kenyataan karena hal itu akan menyebabkan kita dituduh melakukan penghinaan dan pelecehan. Pujian dan sanjungan yang tepat akan membuat seseorang lebih semangat dan termotivasi.

B. Tujuan Hubungan Antar Manusia

Tujuan hubungan antar manusia :

1. Menemukan diri sendiri

Dengan melakukan hubungan dengan orang lain maka kita dapat menemukan konsep diri kita, mengetahui apa yang menjadi kelemahan kita, yang tidak bisa kita ketahui tanpa masukan orang lain. Sehingga dengan masukan kita dapat mengetahui siapa diri kita dan memperbaiki yang menjadi kekurangan kita.

2. Menemukan dunia luar

Dunia luar yang kita ketahui bisa kita dapat dan di ketahui dengan bergaul dengan orang lain, sehingga membuka wawasan kita pada hal-hal dilingkungan luar kita.

3. Membentuk dan memelihara hubungan yang bermakna dengan orang lain.

Dengan menjalin hubungan antar manusia kita sebagai makhluk sosial akan semakin meningkatkan hubungan dan dapat menghindari kesalahfahaman yang mungkin terjadi karena komunikasi akan selalu terpelihara.

4. Mengubah sikap dan perilaku sendiri dan orang lain.

Sikap dan perilaku pada diri sendiri maupun orang lain dapat dirubah dengan adanya masukan-masukan, kritik-kritik atau meniru dari apa yang kita lihat. Dengan pergaulan atau komunikasi dengan orang lain bisa memberikan masukan negative atau positif pada diri kita atau orang lain.

5. Bermain dan hiburan

Orang yang tidak pernah malukan komunikasi dengan orang lain, tentunya hidupnya akan kesepian. Dengan bergaul maka kita akan mendapatkan hiburan dan permainan.

6. Memberikan bantuan

Kita tidak bisa hidup sendiri, semua kegiatan perlu bantuan dari orang lain, sehingga kita perlu membina hubungan baik agar semua sehingga bisa lancar.

C. Faktor-Faktor Dalam Hubungan Antar Manusia

Faktor-faktor dalam hubungan antar manusia adalah:

1. Faktor yang mendasari interaksi sosial.
2. Faktor yang menentukan interaksi sosial.

Faktor yang Mendasari Interaksi Sosial

Interaksi sosial melibatkan individu secara fisik maupun psikologis. Faktor utama dalam proses Internalisasi antara lain :

1. Imitasi adalah keadaan seseorang yang mengikuti sesuatu di luar dirinya/ meniru. Hal yang perlu diperhatikan sebelum meniru adalah mempunyai minat dan perhatian yang besar, sikap menjunjung tinggi, pandangan meniru akan memperoleh penghargaan sosial yang tinggi.
2. Sugesti adalah proses individu menerima cara pandang orang lain tanpa kritik lebih dulu. Syarat untuk mempermudah sugesti adalah:
 - a) Hambatan berpikir, akibat rangsangan emosiproses sugesti diterima secara langsung;
 - b) pikiran terpecah-pecah/disasosiasi, mengalami pemikiran yang terpecah-pecah;
 - c) otoritas/prestise, menerima pandangan dari seseorang yang memiliki prestise sosial tinggi;
 - d) mayoritas, menerima pandangan dari kelompok mayoritas;
 - e) kepercayaan penuh, penerimaan pandangan tanpa pertimbangan lebih lanjut.
3. Identifikasi adalah proses yang berlangsung secara sadar, irasional, berdasar perasaan, dan berkembang bahwa identifikasi berguna untuk melengkapi sistem norma-norma yang ada. Menurut Sigmund Freud “identifikasi” merupakan cara belajar norma dari orang tuanya.

4. Simpati adalah perasaan tertarik individu terhadap orang lain yang timbul atas dasar penilaian perasaan.

Faktor yang Menentukan Interaksi Sosial

Cara seseorang melakukan interaksi sosial dengan menggunakan komunikasi antar individu atau komunikasi interpersonal.

Faktor-faktor yang dapat menimbulkan hubungan personal yang baik antara lain:

1. Rasa percaya.
2. Sikap sportif.
3. Sikap terbuka dan sikap tertutup.

Rasa Percaya

Secara ilmiah “percaya” didefinisikan mengandalkan perilaku orang untuk mencapai tujuan yang dikehendaki, yang pencapaiannya tidak pasti dan dalam situasi yang penuh resiko (Eiddin, 1967: 224-234).

Keuntungan rasa percaya kepada orang lain adalah meningkatkan komunikasi interpersonal (membuka saluran komunikasi, memperlancar pengiriman informasi, memperluas peluang mencapai tujuan); mengurangi hambatan interpersonal.

Faktor yang menumbuhkan rasa percaya adalah:

1. Menerima, kemampuan berhubungan dengan orang lain tanpa menilai dan berusaha mengendalikan.
2. Empati, paham dengan keadaan orang lain.
3. Kejujuran, menyebabkan perilaku dapat diduga.

Sikap Sportif

Sikap yang mengurangi sikap melindungi diri (defensif) dalam komunikasi yang terjadi dalam interaksi sosial. Jack R. Gibb mengemukakan enam perilaku yang menimbulkan sikap sportif.

Iklm defensif meliputi: evaluasi, kontrol, strategi, netralitas, superioritas dan kepastian. Sedangkan iklim suportif meliputi: deskripsi, orientasi masalah, spontanitas, empati, persamaan dan profesionalisme.

1. Evaluasi dan deskripsi. Evaluasi adalah penilaian terhadap orang lain, memuji atau mengecam. Deskripsi adalah penyampaian perasaan atau persepsi tanpa melakukan penilaian.
2. Kontrol dan orientasi masalah. Perilaku kontrol artinya berusaha mengubah orang lain, mengendalikan, mengubah sikap, pendapat dan tindakannya. Orientasi masalah adalah mengkomunikasikan keinginan untuk bekerjasama mencari pemecahan masalah.
3. Strategi dan spontanitas. Strategi adalah penggunaan tujuan atau manipulasi untuk mempengaruhi orang lain. Spontanitas artinya sikap jujur.
4. Netralitas dan Empati. Netralitas adalah sikap impersonal, memperlakukan orang lain sebagai objek. Empati artinya memperlakukan orang lain sebagaimana mestinya.
5. Superioritas dan persamaan. Superioritas artinya seseorang lebih tinggi karena status, kekuasaan, kemampuan, intelektual, kekayaan atau kecantikan. Persamaan adalah sikap memperlakukan seseorang secara horisontal dan demokratis.
6. Kepastian dan Profesionalisme. Individu yang memiliki kepastian bersifat dogmatis, egois, dan melihat pendapatnya merupakan kebenaran yang mutlak. Profesionalisme adalah kesediaan meninjau kembali pendapat orang lain.

Sikap Terbuka dan Sikap Tertutup

Perbedaan karakteristik orang yang terbuka dan orang yang tertutup yaitu:

1. Sikap terbuka: menilai pesan secara objektif dengan menggunakan data dan keajegan logika; membedakan dengan mudah, melihat suasana ; berorientasi pada isi pesan; mencari informasi dari berbagai sumber; lebih bersifat profesionalisme dan berusaha mengubah kepercayaan; mencari pengertian pesan yang tidak sesuai dengan rangkaian kepercayaan.
2. Sikap tertutup: menilai pesan berdasarkan motif; berpikir simplis tanpa suasana; bersandar pada banyak sumber pesan daripada isi pesan; kaku dan memegang teguh sistem kepercayaan; menolak dan mengabaikan pesan yang tidak konsisten dengan sistem kepercayaan.

D. Teknik-teknik Hubungan Antar Manusia

Hubungan manusia dalam kegiatannya terdapat tehnik untuk membantu atau disebut dengan konseling yang berarti membantu mengatasi atau memecahkan masalah yang terjadi pada seseorang. Keberhasilan sesuatu konsultasi akan dicapai apabila konselor benar-benar memahami Frame of Reference konseling yang meliputi pengalaman, pengetahuan, agama serta pandangan hidup karena diisi aspek perasaan.

Hubungan manusiawi dapat dilakukan untuk menghilangkan hambatan-hambatan komunikasi, meniadakan salah pengertian, dan mengembangkan segi konstruktif dari sifat tabiat manusia (RF Maier). Dalam hubungan manusia dilihat dari cara pendekatan (approach) konseling dapat dibagi dalam dua jenis yaitu Directive Counseling (Konseling langsung yang terarah) dan Non Directive Conseling (konseling tidak langsung yang terarah).

1. Directive Counseling (konseling langsung yang terarah).

Conselor Centered Approachg adalah konseling yang pendekatannya terpusat pada konselor, dimana aktivitas utama terletak pada konselor.

Langkah –langkahnya adalah :

- a. Menjalin hubungan yang akrab dengan konseling sehingga tumbuh kepercayaan. Hubungan yang akrab bisa kita mulai saat awal pertemuan, kita beri salam klien, kita kenalkan diri kita, bersikap terbuka dan menghilangkan sikap super.
- b. Mencari informasi masalah yang dihadapi konseling dengan pertanyaan. Pertanyaan yang diajukan sebaiknya pertanyaan terbuka, sehingga konseling akan mengeksplorasikan perasaan atau masalahnya
- c. Menganalisa informasi, daya yang kita dapat dari konseling kita analisa, terutama ungkapan-ungkapan pokok dan yang tidak, kejujuran informasi dll
- d. Memahami masalah yang dihadapi konseling dan mendiagnosanya
- e. Menginterpretasikan informasi
- f. Memberikan nasehat dan sugesti

2. Non Directive Conseling (konseling tidak langsung yang terarah)

Adalah pendekatan yang terpusat pada konseling, dapat digunakan oleh konselor yang tidak begitu berpengalaman tentang psikologi. Dalam konseling ini aktivitas utama pada konseling, sehingga konselor hanya membantu agar konseling dapat memimpin dirinya sendiri dan merasa bebas untuk menyatakan isi hatinya tanpa ada unsure paksaan.

Hal –hal yang harus diperhatikan konselor dalam melakukan Non Directive Konseling

- a. Menyingkirkan sikap super dan lebih
- b. Konselor tidak merasa dirinya lebih pandai dari pada konseli
- c. Masalah ditinjau dari dasar pihak konseli
- d. Masalah yang dihadapi harus dilihat dari kacamata konseli, konselor tidak boleh memberikan advis atau nasehat-nasehat, tapi membantu

konseli menyelesaikan masalahnya. Berpikirlah seolah-olah kita berada diposisi klien.

e. Bersikap apatik terhadap masalah konseling

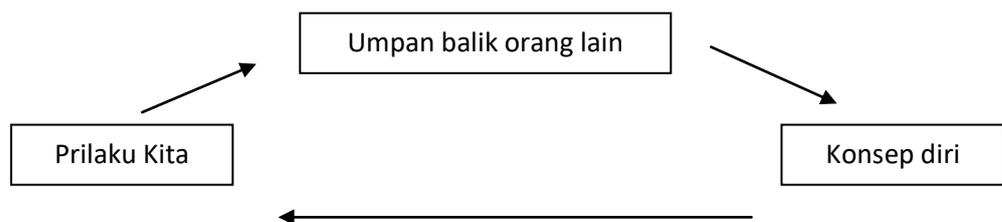
Membiarkan konseling yang lebih aktif, konselor menjadi pendengar yang baik, dan harus lebih pasif, biarkan konselo menceritakan dan mengungkapkan permasalahannya dan akhirnya konselor tinggal mengarahkan.

E. Teori Hubungan Antar Manusia

1. Teori transaksi (model pertukaran sosial) – HAM berlangsung mengikuti kaidah transaksional.
2. Teori peran – Pergaulan sosial sudah ada skenario yang disusun oleh masyarakat yang mengatur apa dan bagaimana peran tiap orang dalam pergaulannya.
3. Teori permainan – Klarifikasi manusia terbagi menjadi tiga yaitu anak-anak, dewasa dan orang tua. Masing-masing individu mempunyai sifat yang khas.

F. Konsep Diri

Konsep diri adalah pandangan kita mengenai siapa diri kita yang kita dapat dari informasi orang lain kepada kita. Konsep diri kita yang paling awal biasa dipengaruhi oleh keluarga dan orang-orang dekat disekitar kita yang disebut significant others.



Gambar Proses Pembentukan konsep diri

Definisi Konsep Diri menurut Wiiliam D. Brooks adalah *those physical, social, and psychological perceptions of ourselves that we have derived from experiences and our interaction with others.*

Konsep diri merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan dalam komunikasi antar pribadi. Kunci keberhasilan hidup adalah konsep diri positif. Konsep diri memainkan peran yang sangat besar dalam menentukan keberhasilan hidup seseorang, karena konsep diri dapat dianalogikan sebagai suatu operating sistem yang menjalankan suatu komputer. Konsep diri dapat mempengaruhi kemampuan berpikir seseorang. Konsep diri yang jelek akan mengakibatkan rasa tidak percaya diri, tidak berani mencoba hal-hal baru, tidak berani mencoba hal yang menantang, takut gagal, takut sukses, merasa diri bodoh, rendah diri, merasa diri tidak berharga, merasa tidak layak untuk sukses, pesimis, dan masih banyak perilaku inferior lainnya.

Sebaliknya orang yang konsep dirinya baik akan selalu optimis, berani mencoba hal-hal baru, berani sukses, berani gagal, percaya diri, antusias, merasa diri berharga, berani menetapkan tujuan hidup, bersikap dan berpikir positif, dan dapat menjadi seorang pemimpin yang handal.

Komunikan yang berkonsep diri positif adalah Komunikan yang Tembus Pandang (*transparent*). Faktor yang mempengaruhi: orang lain, *significant others, reference group.*

Dua macam konsep diri adalah sebagai berikut :

1. Konsep diri negatif: peka pada kritik; responsif sekali pada pujian; hiperkritis; cenderung merasa tidak disenangi orang lain; bersikap pesimistis pada kompetensi.
2. Konsep diri positif: yakin akan kemampuan mengatasi masalah; merasa setara dengan orang lain; menerima pujian tanpa rasa malu;

sadar akan keinginan dan perilaku tidak selalu disetujui oleh orang lain; mampu memperbaiki diri.

Hal-hal yang perlu dipahami tentang konsep diri adalah :

1. Dipelajari melalui pengalaman dan interaksi individu dengan orang lain.
2. Berkembang secara bertahap.
3. Ditandai dengan kemampuan intelektual dan penguasaan lingkungan (positif).
4. Negatif ditandai dengan hubungan individu dan sosial yang mal adaptif.
5. Merupakan aspek kritical yang mendasar dan pembentukan perilaku individu.

Hal-hal yang penting dalam konsep diri adalah :

1. Nama dan panggilan anak.
2. Pandangan individu terhadap orang lain.
3. Suasana keluarga yang harmonis.
4. Penerimaan keluarga

Komponen konsep diri adalah :

1. Gambaran diri adalah sikap individu terhadap tubuhnya, baik sadar maupun tidak sadar. Meliputi : performance, potensi tubuh, persepsi dan perasaan tentang ukuran dan bentuk tubuh.
2. Ideal diri adalah persepsi individu tentang perilakunya yang disesuaikan dengan standar pribadi yang terkait dengan cita-cita.
3. Harga diri adalah penilaian individu terhadap hasil yang dicapai dengan cara menganalisis seberapa jauh perilaku individu tersebut.
4. Peran diri adalah pola perilaku sikap nilai dan aspirasi yang diharapkan individu berdasarkan posisinya dimasyarakat.

5. Identitas diri adalah kesadaran akan diri pribadi yang bersumber dari pengamatan dan penilaian sebagai sintesis semua aspek konsep diri sebagai sesuatu yang utuh.

G. Teori Johary Windows

1. Mengenal diri sendiri dengan teori Johary Windows

Mengenal diri merupakan hal penting sebab kita dapat mengetahui kelemahan dan kelebihan yang ada pada diri kita. Untuk memahami diri sendiri Joseph Luft dan Harrington Ingham memperkenalkan konsep yang dikenal dengan Johary Windows. Johary dari kata Joseph Luft dan Harrington Ingham sedang Windows berarti jendela. Dalam individu diumpamakan seperti jendela yang terbagi dalam empat kuadran yakni wilayah terbuka (*blind area*), wilayah tersembunyi (*hidden area*) dan wilayah tak dikenal (*unknown area*).

	Information known		information unknown		to
	To sell		sell		
Information Known	Open Area	Blind Area			
To other	Hidden Area	Unknown Area			
Information Unknown to others					

a. Wilayah terbuka

Wilayah ini menunjukkan bahwa kegiatan yang dilakukan komunikator disadari sepenuhnya oleh yang bersangkutan juga oleh orang lain, ini berarti adanya keterbukaan atau tidak ada yang disembunyikan pada orang lain. Menurut konsep ini kepribadian, kelemahan dan

kekurangan kita selain diketahui diri sendiri juga diketahui orang lain. Dengan demikian jika kita ingin sukses dalam komunikasi maka kita harus bisa mempertemukan keinginan kita dengan orang lain. Oleh karena itu semakin lebar atau luas area terbuka maka komunikasi akan semakin bagus. Sebaliknya semakin sempit area terbuka maka komunikasi cenderung semakin tertutup.

b. Wilayah buta

Pada wilayah buta ini menggambarkan bahwa perbuatan komunikator diketahui oleh orang lain tetapi diri sendiri tidak menyadari apa yang dia lakukan. Oleh karena itu semakin lebar wilayah buta maka akan terjadi kesulitan dalam komunikasi. Menurut Joseph Luft dan Harrington Ingham wilayah buta ini ada pada setiap manusia dan sulit dihapuskan sama sekali kecuali menguranginya. Cara yang bisa digunakan untuk menguranginya adalah dengan bercermin pada nilai, norma dan hukum yang diikuti orang lain.

c. Wilayah tersembunyi

Wilayah tersembunyi adalah kebalikan dari blind area yakni apa yang dilakukan komunikator disadari sepenuhnya oleh dirinya sendiri, tetapi orang lain tidak dapat mengetahuinya. Ini berarti komunikator bersikap tertutup, dia merasa bahwa apa yang dilakukannya tidak perlu diketahui orang lain. Ada dua konsep yang mengenai wilayah tersembunyi yaitu *over disclose*. *Over disclose* adalah sikap terlalu banyak mengungkapkan sesuatu sehingga hal-hal yang seharusnya disembunyikan juga diutarakan. Misalnya kebiasaan-kebiasaan buruk yang dimiliki diceritakan pada orang lain dan lain-lain. *Under disclose* adalah sikap terlalu menyembunyikan sesuatu yang seharusnya dikemukakan. Contohnya adalah riwayat penyakit yang akan bermanfaat untuk pengobatan dirinya tetapi disembunyikan atau ditutupi.

Memiliki wilayah ini ada keuntungan dan kerugiannya. Keuntungannya kalau dilakukan secara wajar tetapi kalau *under disclose* akan menyulitkan tercapainya komunikasi yang mengena.

d. Wilayah tak dikenal

Merupakan wilayah yang paling kritis dalam komunikasi, sebab selain diri kita yang tidak mengenal diri sendiri orang lain juga tidak mengetahui siapa kita. Dalam kehidupan sehari-hari kesalahan pahaman atau kesalahan perlakuan biasa terjadi karena kita tidak saling mengenal kelebihan, kekurangan tentang diri kita maupun orang lain.

Ke empat area diatas merupakan satu kesatuan yang terdapat pada diri seseorang. Dan kadarnya akan berbeda antara satu orang dengan lainnya. Dengan memperlebar wilayah terbuka maka orang dapat mencapai kesuksesan.

2. Prinsipnya berfungsi 4 kuadran adalah :

- a. Perubahan pada satu kuadran akan mempengaruhi / menyebabkan perubahan pada kuadran lain.
 - a) Semakin kecil / sempit daerah 1 (daerah terbuka) semakin buruk komunikasi yang terjadi.

Meningkatkan komunikasi interpersonal berarti melakukan perubahan diri sehingga kuadran 1 > besar dan kuadran lain > kecil.

1	2
3	4

Keempat kuadran diatas menunjukkan bahwa individu yang mempunyai sikap kurang memahami, tingkah lakunya terbatas,

perasaanya kurang terbuka, kurang luas cara pandang dan variasi hidupnya.

1	2
3	4

Ke empat kuadran diatas menunjukan individu yang terbuka terhadap dunia sekelilingnya, potensi diri disadari, perasaan dan pikirannya terbuka untuk pengalaman-pengalaman hidup yang menyedihkan, menyenangkan, pekerjaan dan sebagainya. Ia lebih spontan dan apa adanya.

Untuk mengetahui konsep diri anda dan anda termasuk tipe orang seperti apa maka identifikasi kelemahan dan kelebihan anda dan juga identifikasi kelebihan dan kelemahan teman anda. Minta teman anda melakukan hal yang sama kemudian tukar identifikasi anda dengan teman anda tersebut.

Latihan :

1. Jelaskan Pengertian Hubungan Antar Manusia!
2. Jelaskan Tujuan Hubungan Antar Manusia!
3. Jelaskan faktor-faktor dalam hubungan antar manusia!
4. Jelaskan Teknik-Teknik Hubungan Antar Manusia!
5. Jelaskan Teori Hubungan Antar Manusia!
6. Jelaskan tentang Teory Johary Windows mengenal diri sendiri!

Daftar Pustaka

- Yulifah, R, Yuswanto TJA. (2015). Komunikasi dalam Praktik Kebidanan (Edisi 2). Salemba Medika. Jakarta
- Dalami, E, dkk.(2011). Komunikasi dan Konseling dalam Praktik Kebidanan. Trans Info Media (TIM). Jakarta
- Dwienda, dkk (2015) *Cara Mudah Menjadi Bidan Yang Komunikatif*, Yogyakarta, Deepublish.

Tyastuti, S, dkk, (2010), *Komunikasi & Konseling Dalam Pelayanan Kebidanan*,
Yogyakarta, Fitramaya.

Rismalinda, dkk (2016) *Komunikasi dan Konseling Dalam Praktik Kesehatan Untuk
Mahasiswa Kesehatan*, Jakarta, Trans Info Media

BAB IV

KOMUNIKASI TERHADAP PEREMPUAN

Capaian Pembelajaran Mata Kuliah:

Mahasiswa mampu melakukan Komunikasi Terhadap Perempuan

Sub Capaian Pembelajaran Mata Kuliah:

1. Mampu menjelaskan pengertian komunikasi terhadap perempuan
2. Mampu menjelaskan tujuan komunikasi terhadap perempuan
3. Mampu menjelaskan fungsi komunikasi terhadap perempuan
4. Mampu menjelaskan tentang Komunikasi Pada Anak
5. Mampu menjelaskan tentang Komunikasi Pada Remaja
6. Mampu menjelaskan tentang Komunikasi Pada Calon Ibu
7. Mampu menjelaskan tentang Komunikasi Pada Ibu Hamil
8. Mampu menjelaskan tentang Komunikasi Pada Ibu Nifas
9. Mampu menjelaskan tentang Komunikasi Pada Keluarga Berencana (KB)
10. Mampu menjelaskan tentang Komunikasi Pada Menopause
11. Mampu menjelaskan tentang Komunikasi Pada Perempuan Dengan Gangguan Sistem Reproduksi

A. Pengertian Komunikasi Terhadap Perempuan

Proses penyampaian informasi dari seseorang kepada orang lain yaitu perempuan yang tujuannya adalah agar perempuan tersebut mengetahui apa yang dimaksud oleh si pemberi pesan terhadap si penerima pesan. Dalam dunia Kesehatan (Kebidanan) Komunikasi yang disampaikan oleh seseorang tersebut dapat berbentuk komunikasi terapeutik ataupun konseling. Komunikasi dalam dunia kesehatan merupakan suatu yang krusial dalam menjelaskan tentang kondisi pasien dan bagaimana cara penanganan pengobatannya baik terhadap pasien ataupun terhadap teman sejawat.

Komunikasi yang disampaikan kepada pasien tentulah sesuai dengan kondisi dan kebutuhannya.

B. Tujuan Komunikasi Terhadap Perempuan

1. Agar pesan yang disampaikan dapat dimengerti
2. Untuk memahami orang lain dan kondisinya saat itu
3. Agar pendapat dan gagasan kita dapat diterima orang lain
4. Agar dapat menggerakkan orang lain untuk melakukan sesuatu

C. Fungsi Komunikasi Terhadap Perempuan

Setiap proses komunikasi memiliki fungsi. Setidaknya ada delapan fungsi komunikasi dalam setiap proses komunikasi yang terjadi. Fungsi komunikasi antara lain adalah:

1. Informasi

Setiap orang memerlukan informasi mengenai berbagai hal yang ada di lingkungannya. Proses komunikasi tentunya memudahkan orang untuk bisa memperoleh informasi.

2. Sosialisasi

Proses komunikasi membuat masyarakat menjadi lebih dekat dan akrab satu sama lain. Proses komunikasi membuat masyarakat tidak lagi enggan untuk bersosialisasi sehingga menjadi sadar akan fungsi sosialnya dan dapat aktif di masyarakat.

3. Motivasi

Proses komunikasi juga memiliki fungsi untuk menjelaskan tujuan tiap masyarakat dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Masyarakat yang melalui proses komunikasi dapat menentukan pilihan dan keinginan dan mendorong kegiatan berdasar tujuan bersama.

4. Perdebatan dan diskusi

Proses komunikasi juga berguna untuk media bertukar fakta dan mencari solusi dalam perbedaan pendapat.

5. Pendidikan

Proses komunikasi secara langsung dapat mendukung perkembangan ilmu pengetahuan. Dengan proses komunikasi, terjadi proses pembentukan watak dan pendidikan keterampilan masyarakat.

6. Memajukan kebudayaan

Proses komunikasi membantu masyarakat untuk dapat memajukan kebudayaan. Hasil budaya dan seni dapat dibangun dengan mengembangkan imajinasi, kreativitas, dan estetika melalui proses komunikasi.

7. Hiburan

Hiburan dalam masyarakat dapat disebar luaskan melalui proses komunikasi. Proses komunikasi merupakan proses yang luas dan kompleks, sehingga tidak hanya terbatas pada percakapan antara dua orang saja.

8. Integrasi

Proses komunikasi dapat berfungsi untuk menjaga integrasi individu, kelompok, atau bahkan negara. Dengan proses komunikasi, masyarakat akan lebih mengenal satu sama lain hingga menghargai kondisi, pandangan, dan keinginan orang lain.

Dalam memberikan bantuan konseling, kita dituntut untuk mengetahui pengaruh berbagai fase kehidupan ini pada cara seseorang memandang masalah dan kesulitannya.

D. Komunikasi Pada Anak

Seorang anak membutuhkan bimbingan dan dukungan moral fisik dari keluarga yang juga akan mengatur cara pandang mereka. Karena hubungannya anak dengan anak lainnya didasarkan pada keyakinan, perspektif, aturan dan nilai keluarga. Memahami kebutuhan anak, sangat memahami kebutuhan anak, sangat diperlukan dalam membantu menyikapi perilaku emosional mereka. Anak-anak perlu merasa dihargai dan bangga terhadap diri sendiri. Ketika ada masalah, dan ada sesuatu yang salah, anak-

anak sering percaya bahwa itu sebagai kesalahan mereka. Satu hal penting yang perlu diingat berkenaan dengan anak-anak adalah bahwa mereka, meskipun sebenarnya mereka berkemampuan untuk membuat pilihan dan mengambil keputusan yang sesuai dengan diri mereka.

Misalnya, mereka dapat memilih cara untuk merespon situasi-situasi sosial yang berlainan. Akan tetapi, kenyataannya banyak keputusan yang mempengaruhi keseharian mereka, secara signifikan atau al kadarnya, dibuat oleh orangtua mereka. Membantu anak-anak menghadapi masalah-masalah serius, yang menyebabkan mereka sepenuhnya tidak berdaya dan putus asa karena masalah-masalah tersebut terjadi di luar kendali mereka, melibatkan banyak keterampilan-keterampilan dan menyita waktu.

E. Komunikasi Pada Remaja

Masa remaja adalah fase kehidupan yang menandai transisi dari anak-anak ke dewasa. Seorang remaja diharapkan berubah dari ketergantungan menjadi independen, mandiri dan dewasa. Remaja mempunyai kebutuhan untuk mengembangkan identitas mereka sendiri, sehingga fase remaja adalah masa eksperimentasi dan masa untuk mencoba-coba mengambil risiko.

Konseling pada masa remaja bertujuan memberikan pemahaman dan upaya penyesuaian diri terhadap perubahan fisik dan emosi yang terjadi pada usia remaja. Sehingga cara yang terbaik untuk membantu remaja mengubah keyakinan, sikap, dan idenya adalah membantu bereksplorasi, bukan menentang mereka secara langsung. Membangun hubungan saling percaya, bersikap tidak menghakimi, memvalidasi sudut pandang remaja, melakukan refleksi, dan mengajukan-mengajukan pertanyaan terbuka akan membantu para remaja merasa dihargai dan terdorong mengeksplorasi alternatif-alternatifnya menyangkut masa depan mereka. Pelaksanaan konseling pada remaja menggunakan pendekatan kelompok. Pertama, bidan perlu menjalin hubungan komunikasi secara terbuka

menerima remaja secara utuh hingga remaja bisa secara terbuka mengungkapkan hal-hal yang belum diketahui.

Untuk memperjelas arah dan tujuan proses konseling yang akan dilaksanakan, bidan memberikan masukan berupa pengetahuan berupa :

1. Perubahan fisik atau biologis sesuai dengan usia perkembangan remaja putra dan puteri.
2. Perubahan emosi dan perilaku pada usia remaja.
3. Proses kehamilan yang mungkin dapat terjadi pada usia remaja dan dampaknya.
4. Penyalahgunaan obat dan bahan yang berbahaya, termasuk dalam kelompok narkoba.
5. Kenakalan remaja.

Proses konseling pada dasarnya tidak cukup dengan satu kali pertemuan, kemungkinan akan berlanjut pada pertemuan berikutnya. Setiap akhir pertemuan hendaknya diupayakan untuk dapat membuat kesepakatan pertemuan berikutnya yang berfungsi untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan pilihan jalan keluar klien. Masalah lain yang sering dialami oleh remaja adalah kehamilan tanpa ikatan pernikahan, yang dapat menimbulkan masalah bagi remaja itu sendiri, keluarga, ataupun masalah yang berkaitan dengan kesehatan reproduksinya.

Bidan sebagai konselor melaksanakan konseling terhadap remaja yang bermasalah juga kepada keluarga sebagai orang tua, bertujuan antara lain:

1. Mencegah upaya abortus provokatus.
2. Mendorong ibu (remaja yang hamil) untuk mencari pelayanan kesehatan.
3. Mempersiapkan kelahiran bayi secara normal.
4. Mempersiapkan ibu dan keluarga agar menerima kelahiran bayi.
5. Pada orang tua remaja, mendorong untuk diresmikannya pernikahan putra puterinya.

F. Komunikasi Pada Calon Ibu atau Calon Orang Tua

Konseling pada calon ibu atau calon orang tua membantu pemahaman diri menjadi orang tua, baik sebagai ayah maupun sebagai ibu. Perubahan status kehidupan sesuai dengan perkembangan terjadi secara alami. Tetapi ketika masuk pada transisi, terjadi gejolak yang dialami oleh individu walaupun sifatnya hanya sementara. Salah satu peran ketika menghadapi klien adalah melaksanakan kegiatan bimbingan dan konseling kebidanan berkaitan dengan masalah yang dihadapi keluarga.

Masalah yang dihadapi keluarga meliputi :

1. Kesehatan anggota keluarga

Meliputi kondisi kesehatan ayah/suami, ibu/istri dan anak.

2. Pendidikan

Pendidikan formal dan non formal bagi anggota keluarga. Latar belakang pendidikan ayah dan ibu sangat berpengaruh terhadap pola pikir keluarga dalam penentuan pendidikan pada anaknya.

3. Hubungan antar dan inter keluarga

Sangat berpengaruh terhadap kehidupan keluarga, terutama hubungan ibu dan ayah yang biasanya menjadi model bagi anak-anaknya. Hal ini menjadi pola perilaku anak di masyarakat di luar keluarga. Hubungan keluarga menjadi kurang harmonis karena ketidaksamaan pandangan.

4. Psikososial

Masalah psikososial biasanya terjadi akibat belum terciptanya adaptasi di masyarakat, terutama terhadap norma dan tata nilai yang berlaku dalam masyarakat.

G. Komunikasi Pada Ibu Hamil

Konseling yang diberikan oleh bidan pada trimester pertama dan kedua adalah pemberian informasi tentang perubahan yang terjadi pada perkembangan janin sesuai usia kehamilan, serta perubahan yang terjadi pada ibu sendiri dan pencegahannya. Konseling pada trimester ketiga berfokus pada intervensi yang diberikan pada klien adalah keadaan janin dalam rahim,

posisi janin yang berkaitan dengan letak janin, persiapan persalinan baik yang normal maupun abnormal.

Konseling pada masa antenatal pertama ditujukan pada ibu dengan kehamilan pertama :

1. Trimester 1

a. Perubahan Fisik

Perubahan fisik yang dialami pada masa antenatal trimester pertama adalah :

- 1) Mual yang dapat disertai muntah.
- 2) Hidung tersumbat dan epistaksis terjadi disebabkan edema nasal akibat kenaikan kadar estrogen.
- 3) Sering berkemih yang disebabkan uterus yang bertambah besar yang menekan kandung kemih.
- 4) Nyeri tekan pada payudara.
- 5) Hiperpalisipasi.
- 6) Leukorea.
- 7) Sakit kepala karena tekanan emosi, ketegangan mata, pembengkakan vaskuler dan kongesti sinus akibat stimulasi hormonal.

b. Perubahan Psikologis

Perubahan pada ibu hamil bukan merupakan gangguan psikologis atau kejiwaan, tetapi merupakan bentuk perubahan fisiologis pada ibu hamil. Hal ini disebabkan karena adanya perubahan fisik. Kecenderungan ibu hamil pada trimester pertama merasakan ketidaknyamanan, perasaan ingin marah, tidak menentu yang tidak diketahui penyebabnya.

2. Trimester II

a. Perubahan fisik

Perubahan fisik yang terjadi pada trimester II antara lain:

- 1) Nyeri epigastrium.
- 2) Edema mata kaki karena penurunan curah balik pada ekstremitas

bagian bawah.

- 3) Varices vena karena sirkulasi yang buruk dan melemahnya dinding pembuluh darah.
- 4) Hemoroid karena tekanan uterus kehamilan pada spina yang mengganggu sirkulasi vena.
- 5) Konstipasi.
- 6) Nyeri punggung dan sebagainya.

b. Perubahan psikologis

Ibu sudah menerima kehamilannya dan dapat mulai menggunakan energi dan pikirannya secara lebih konstruktif. Pada trimester ini pula ibu dapat merasakan gerakan janinnya banyak ibu yang merasa terlepas dari kecemasan dan rasa tidak nyaman seperti yang dirasakannya pada trimester pertama.

3. Trimester III

Perubahan psikologis

Seorang ibu mulai merasa takut akan rasa sakit dan bahaya fisik yang akan timbul pada waktu melahirkan dan merasa khawatir akan keselamatannya.

H. Komunikasi Pada Ibu Melahirkan

Perubahan psikologis ibu melahirkan

1. Fase laten: Pada fase ini ibu biasanya merasa lega dan bahagia karena masa kehamilannya akan segera berakhir. Namun, pada awal persalinan wanita biasanya gelisah, gugup, cemas dan khawatir sehubungan dengan rasa tidak nyaman karena kontraksi. Biasanya dia ingin berbicara, perlu ditemani, tidak tidur, ingin berjalan-jalan dan menciptakan kontak mata. Pada wanita yang dapat menyadari bahwa proses ini wajar dan alami akan mudah beradaptasi dengan keadaan tersebut.
2. Fase aktif:

Saat kemajuan persalinan sampai pada fase kecepatan maksimum rasa khawatir wanita menjadi meningkat.

Kontraksi menjadi semakin kuat dan frekuensinya lebih sering sehingga wanita tidak dapat mengontrolnya. Dalam keadaan ini wanita akan menjadi lebih serius. Wanita tersebut menginginkan seseorang untuk mendampinginya karena dia merasa takut tidak mampu beradaptasi dengan kontraksinya. Kegiatan konseling pada ibu melahirkan merupakan pemberian bantuan pada ibu yang akan melahirkan dengan konseling mengatasi ketidaknyamanan berkaitan dengan perubahan fisiologis dan psikologis selama persalinan, dan kegiatan bimbingan proses melahirkan. Tujuan aktivitas ini untuk kesejahteraan ibu dan proses kelahirannya dapat berjalan dengan semestinya.

Langkah dalam konseling kebidanan pada ibu melahirkan:

1. Menjalin hubungan yang mengentakkan (*rapport*) dengan klien bidan menerima klien apa adanya dan memberikan dorongan verbal yang positif.
2. Kehadiran
Merupakan bentuk tindakan aktif keterampilan yang meliputi mengatasi semua kekacauan/kebingungan, memberikan perhatian total pada klien. Bidan dalam memberikan pendampingan klien yang bersalin difokuskan secara fisik dan psikologis.
3. Mendengarkan
Bidan selalu mendengarkan dan memperhatikan keluhan klien.
4. Sentuhan dalam pendampingan klien yang bersalin
Sentuhan bidan terhadap klien akan memberikan rasa nyaman dan dapat membantu relaksasi. Misalnya : Ketika kontraksi pasien merasakan kesakitan, bidan memberikan sentuhan pada daerah pinggang klien. Sehingga pasien akan merasakan nyaman.
5. Memberikan informasi tentang kemajuan persalinan
Merupakan upaya untuk memberikan rasa percaya diri pada klien, bahwa klien dapat menyelesaikan persalinannya.

6. Memandu persalinan dengan rrjemandu
Misalnya bidan menganjurkan kepada klien untuk meneran pada saat his berlangsung.
7. Mengadakan kontak fisik dengan klien misalnya : Mengelap keringat, mengipasi, memeluk pasien, menggosok punggung klien.
8. Memberikan pujian kepada klien atas usaha yang telah dilakukannya.
Misalnya: Bidan mengatakan : “Bagus ibu, pintar sekali menerannya”.
9. Memberikan ucapan selamat kepada klien atas kelahiran putranya dan mengatakan ikut berbahagia.

I. Komunikasi Pada Ibu Nifas

Bantuan konseling pada ibu nifas, meliputi : Adaptasi pada masa nifas, teknik menyusui dan tenaga kesehatan payudara atau manajemen laktasi. Pemahaman klien terhadap keadaan dirinya perlu memperoleh bantuan, hal tersebut karena klien masih dalam keadaan lelah akibat persalinan, adanya perasaan nyeri setelah bersalin, *engorgement*, proses involusi, proses lochea, laktasi. Pelaksanaan asuhan kebidanan dengan rawat gabung (*rooming in*) yang artinya pelaksanaan rawat gabung ibu dan bayinya. Dalam keadaan tersebut, ibu diajak untuk mulai memperhatikan bayinya dan mulai melakukan kedekatan antar ibu dan bayinya. Dalam proses konseling, bidan sebagai konselor harus mampu mendengarkan klien dan melaksanakan bimbingan dan pelatihan kepada ibu dalam rangka memandirikan ibu dalam rangka merawat dan memenuhi kebutuhan bayinya. Bidan memeriksa keadaan fundus uteri dan penuh kelembutan perabaan serta melakukan komunikasi dengan klien dan menerima segala keluhan klien. Bidan membimbing klien dalam melaksanakan proses menyusui yang baik pada proses rawat gabung. Bidan mencontohkan cara memegang bayi dengan kasih sayang penuh.

J. Komunikasi Pada Keluarga Berencana (KB)

Konseling merupakan aspek yang sangat penting dalam pelayanan KB. Dengan melakukan konseling, berarti petugas membantu klien dalam memilih dan memutuskan jenis kontrasepsi yang akan digunakan sesuai dengan pilihannya. Disamping itu dapat membuat klien merasa lebih puas. Konseling yang baik juga akan membantu klien dalam menggunakan kontrasepsi yang lebih lama dan meningkatkan keberhasilan KB. Konseling juga dapat mempengaruhi interaksi antara petugas dan klien dengan cara meningkatkan hubungan dan kepercayaan yang sudah ada. Namun sering kali konseling diabaikan dan tidak dilaksanakan dengan baik, karena petugas tidak mempunyai waktu dan mereka tidak mengetahui bahwa dengan konseling klien akan lebih mudah mencikuti nasihat. Konseling adalah proses yang berjalan dan menyatu dengan semua aspek pelayanan KB dan bukan hanya informasi yang dibicarakan dan diberikan pada satu kesempatan yakni pada saat pemberian pelayanan. Teknik konseling yang baik dan informasi yang memadai harus diterapkan dan dibicarakan secara interaktif sepanjang kunjungan klien dengan cara sesuai dengan budaya yang ada. Pelayanan

KB mencakup pelayanan alat kontrasepsi, penanggulangan efek samping, dan komplikasi alat kontrasepsi. Pada pelayanan tersebut terjadi keterlibatan secara utuh, baik dari tenaga pelayanan maupun klien yang menjadi sasaran. Pendekatan pelayanan yang digunakan adalah pendekatan secara medik dan konseling.

Informasi awal pada saat konseling KB adalah manfaat KB terhadap kesehatan dan kesejahteraan keluarga, jenis, metode dan alat kontrasepsi, efek samping dan cara penanggulangannya, komplikasi dan cara penanggulangannya.

1. Hal-hal yang dibutuhkan untuk melakukan konseling KB yang baik terutama bagi calon klien KB baru :
 - a. Perlakukan klien yang baik
Petugas bersikap sabar, memperlihatkan sikap menghargai setiap klien, dan menciptakan suasana asa percaya diri sehingga klien dapat

berbicara secara terbuka dalam segala hal termasuk dalam masalah pribadi sekalipun.

- b. Interaksi antar petugas dan klien.
- c. Memberikan informasi yang baik terhadap klien.
- d. Hindari pemberian informasi yang berlebihan.
- e. Tersedianya metode yang diinginkan klien.
- f. Membantu klien untuk mengerti dan mengingat.

2. Langkah-langkah konseling KB (SATU TUJU)

Dalam memberikan konseling khususnya bagi calon klien baru, hendaknya dapat diterapkan enam langkah yang dikenal dengan kata kunci SATU TUJU. Penerapan SATU TUJU tidak perlu dilakukan secara berurutan karena petugas harus menyesuaikan diri dengan kebutuhan klien. Beberapa klien membutuhkan lebih banyak perhatian pada langkah yang satu dibandingkan dengan langkah yang lainnya.

Kata kunci SATU TUJU adalah :

SA: Berikan Salam kepada klien secara terbuka dan sopan.

T : Tanyakan kepada klien informasi tentang dirinya.

U: Uraikan kepada klien mengenai pilihannya dan beri- tahu apa pilihan reproduksi yang paling mungkin, termasuk pilihan beberapa jenis kontrasepsi.

TU: Bantulah klien menentukan pilihannya.

J : Jelaskan secara lengkap bagaimana menggunakan kontrasepsi pilihannya.

U : Perlunya dilakukan kunjungan ulang.

Galien dan Leitenmaier (1987) memberikan satu akronim yang dapat dijadikan panduan bagi petugas klinik KB untuk melakukan konseling.

Akronim tersebut adalah GATHER yang merupakan singkatan dari :

G - Greet

Memberikan salam, memperkenalkan diri dan membuka komunikasi.

A - *Ask* atau *Assess*

Menanyakan keluhan atau keluhan atau kebutuhan pasien dan menilai apakah keluhan/keinginan yang disampaikan memang sesuai dengan kondisi yang dihadapi.

T - *Tell*

Beritahu bahwa persoalan pokok yang dihadapi oleh pasien adalah seperti yang tercermin dari hasil tukar informasi dan harus dicarikan upaya penyelesaian masalah tersebut.

H - *Help*

Bantu pasien untuk memahami masalah utamanya dan masalah itu yang harus diselesaikan. Jelaskan beberapa cara yang dapat menyelesaikan masalah tersebut, termasuk keuntungan dan keterbatasan dari masing-masing cara tersebut.

E - *Explain*

Jelaskan bahwa cara yang terpilih telah diberikan/dianjurkan dan hasil yang diharapkan mungkin bisa segera terlihat atau diobservasi beberapa saat hingga menampakkan hasil seperti yang diharapkan.

R - *Refer* atau *Return visit*

Rujuk atau fasilitas ini tidak dapat memberikan pelayanan yang sesuai atau atau buat jadwal kunjungan ulang apabila pelayanan terpilih telah memberikan perhatian.

3. Faktor Pelaksanaan Konseling

a. Faktor utama

- 1) Menyampaikan informasi yang jelas, tepat dan benar.

Maka dalam membekali berbagai pengetahuan tentang kontrasepsi, bidan harus memperhatikan hal berikut:

- a) Singkat, memilih informasi yang paling penting dan menekankan hal-hal yang perlu diingat.
- b) Terorganisasi, informasi dikelompokkan dengan kategori tertentu agar mudah diingat oleh pasien

- c) Yang pertama adalah yang utama.
 - d) Sederhana, menggunakan kata-kata yang mudah dipahami.
 - e) Spesifik dan konkret.
- 2) Menunjukkan bahwa bidan memberikan perhatian dan respect.
Bidan memperlihatkan perhatian kepada kliennya cara memberikan perhatian berupa memahami dan menerima pendapat, perasaan dan kebutuhan klien.
- b. Faktor penunjang konseling
- 1) Ruang konseling.
 - 2) Alat komunikasi, informasi dan edukasi (KIE).
 - 3) Suasana konseling.
 - 4) Hubungan rapport.
 - 5) Sikap konselor.
 - 6) Penampilan konselor.

K. Komunikasi Pada Menopause

Wanita yang mengalami menopause dini memiliki gejala yang sama dengan menopause pada umumnya seperti *hotflashes* (perasaan hangat diseluruh tubuh yang terutama terasa pada dada dan kepala), gangguan emosi, kekeringan pada vagina, dan menurunnya keinginan berhubungan seksual.

Gejala menopause dan perimenopause

1. Gejala jangka pendek : Vaso motorik: *Hotflashes*, gangguan tidur, palpitasi, sakit kepala. Perubahan psikis atau gejala psikologis steroid seks sangat berperan terhadap fungsi susunan saraf pusat, suasana hati, fungsi kognitif dan sensorik seseorang. Perubahan ini berdampak pada perubahan psikis yang berat dan fungsi kognitif. Kurangnya aliran darah ke otak, menyebabkan sulit berkonsentrasi, dan mudah lupa. Akibat kekurangan estrogen pada wanita menopause mudah timbul keluhan tersinggung dan merasa tertekan. Kejadian depresi ini juga dijumpai pada laki-laki. Stress sosial juga dapat mempengaruhi perasaan sejahtera seorang wanita disekitar masa menopause dan mungkin berhubungan dengan kejadian-

kejadian:

- a. Kematian atau sakitnya orang tua.
- b. Perpisahan atau ketidakhartnonisan perkawinan.
- c. Kurangnya kepuasan pada pekerjaan.
- d. Penambahan berat badan dan kegemukan.
- e. Anak remaja yang 'sulit *'emptiness Syndrom'* sering dikutip dalam konteks ini, tetapi anak beranjak dewasa yang tetap berada dilingkungan keluarga lebih sering menimbulkan masalah.

Kepribadian, faktor budaya dan sikap terhadap menopause jelas mempengaruhi insiden gejala psikologis pada masa klimakterik.

2. Gejala menengah berupa: Penurunan keinginan berhubungan seksual, kekeringan pada vagina urogenital, ovarium, uterus, servik, vulva, organ lain : Rambut, kulit, mulut dan hidung, mata, otot dan sendi, saluran pernafasan, payudara.
3. Gejala jangka panjang: Osteoporosis, penyakit cardiovascular.

Pelaksanaan konseling:

Jika kita membantu seorang lansia untuk mengeksplorasikan sikap dan keyakinannya menyangkut proses penuaan, dia tidak akan merasa terkekang oleh sikap dan keyakinan yang negatif. Respon masing-masing orang dalam menghadapi masa lansia berkaitan dengan keluhan dan perubahan yang dialaminya berbeda-beda antara orang yang satu dan yang lainnya. Sehingga perbedaan itulah yang harus mendapatkan perhatian :

- a. Mendiskusikan tentang perubahan-perubahan dan gejala-gejala yang umum terjadi pada masa menopause dengan teknik konseling dan pendekatan yang bisa diterima mereka, sehingga akan muncul sikap positif dan menerima perubahannya sebagai proses fisiologis.
- b. Kita perlu mengetahui bahwa banyak lansia merasa sedih dan kecewa tatkala mereka mersa tidak mampu lagi melakukan aktivitas-aktivitas yang sebelumnya dapat dilakukan dengan mudah dan cepat. Untuk membantunya, kita perlu memberikan kesempatan berbicara tentang penurunan kemampuan, menvalidasi apa yang mereka sampaikan, dan

- bersama-sama menemukan solusi untuk mengurangi kecemasannya.
- c. Membantu agar lansia merasa nyaman terhadap dirinya sendiri dan apa yang masih dapat mereka lakukan. Kita perlu memberikan dukungan ketika mereka mempelajari hal-hal baru untuk berhasil mensikap fase kehidupan baru.
 - d. Mengenang masa lalu membantu lansia memelihara perasaan kontinuitas antara masa lampau dan masa kini.

L. Komunikasi Pada Perempuan Dengan Gangguan System Reproduksi

Muncul gangguan-gangguan dan keluhan yang berhubungan dengan organ reproduksi wanita, seperti keputihan, gangguan menstruasi, infertilitas, kanker/tumor di organ reproduksi, penyakit menular seksual dll.

Perubahan psikologis

Ibu merasa cemas, takut akan masalah-masalah yang terjadi dan ketidak siapan menerima kenyataan.

Pelaksanaan komunikasi:

- a. Menjelaskan penyebab atau kemungkinan gangguan yang di derita ibu.
- b. Dekteksi diri terhadap kelainan yang berhubungan dengan gangguan reproduksi.
- c. Memberikan informasi tempat-tempat pelayanan kesehatan yang berkaitan dengan cek kesehatan atau rujukan khususnya kesehatan reproduksi.
- d. Membantu klien dalam mengambil keputusan.
- e. Memberikan *support* mental.

Latihan :

1. Jelaskan pengertian komunikasi terhadap perempuan!
2. Jelaskan tujuan komunikasi terhadap perempuan!

3. Jelaskan fungsi komunikasi terhadap perempuan!
4. Jelaskan bagaimana komunikasi terhadap ibu hamil!
5. Jelaskan bagaimana komunikasi terhadap ibu bersalin!
6. Jelaskan bagaimana berkomunikasi terhadap ibu nifas!
7. Jelaskan bagaimana berkomunikasi terhadap ibu ber KB!
8. Jelaskan bagaimana berkomunikasi terhadap Lansia!

Daftar Pustaka

Gladding, S.T (2012) Proses dan Teori Konseling. Dalam buku “Konseling: Profesi yang Menyeluruh”, Edisi 6. Jakarta: Indeks.

Notoatmodjo, S. (2012) Konsep Prilaku dan Prilaku Kesehatan. Dalam Buku “Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku, Ilmu Kesehatan Masyarakat”. Jakarta : Rineka Cipta.

Sunaryo (2005) BAB I : Sejarah dan Konsep Prilaku Manusia. Dalam Buku “Psikologi Untuk Keperawatan”. Jakarta : EGC

Taufik, Juiane (2010) Konseling dalam Praktik Asuhan Kebidanan. Dalam Buku “Komunikasi Terapeutik dan Konseling Dalam Praktik Kebidanan”. Jakarta: Salemba Medika.

Uriipni, C.L. (2012) Konseling dalam Asuhan Kebidanan. Dalam Buku “Komunikasi Kebidanan”. Jakarta : EGC

BAB V

KOMUNIKASI TERHADAP KELUARGA

Capaian Pembelajaran Mata Kuliah:

Mahasiswa mampu melakukan Komunikasi Terhadap Keluarga

Sub Capaian Pembelajaran Mata Kuliah:

1. Mampu menjelaskan tentang Pengertian Keluarga
2. Mampu menjelaskan tentang Membangun Komunikasi Efektif Untuk Menjadi Keluarga Bahagia
3. Mampu menjelaskan tentang Komunikasi Dalam Keluarga
4. Mampu menjelaskan tentang Proses Komunikasi Dalam Keluarga

A. Pengertian Keluarga

Keluarga merupakan bagian masyarakat yang fundamental bagi kehidupan pembentukan kepribadian anak manusia. Hal ini diungkapkan Syarief Muhidin yang mengemukakan bahwa: “Tidak ada satupun lembaga kemasyarakatan yang lebih efektif di dalam membentuk keperibadian selain keluarga”. Keluarga juga merupakan pembentukan kesatuan ideologis, nilai, dan agama. Demikian pentingnya keluarga di dalam masyarakat dan di dalam sebuah negara. Keluarga tidak hanya membentuk anak secara fisik tetapi juga berpengaruh secara psikologis.

Pendapat di atas dapat dimungkinkan karena keluarga merupakan lingkungan pertama dan utama bagi seorang anak manusia, di dalam keluarga seorang anak dibesarkan, mempelajari cara-cara pergaulan yang akan dikembangkannya kelak di lingkungan kehidupan sosial yang ada di luar

keluarga. Dengan kata lain di dalam keluarga seorang anak dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhannya, baik kebutuhan fisik, psikis maupun sosial, sehingga mereka dapat tumbuh dan berkembang dengan baik. Disamping itu pula seorang anak memperoleh pendidikan yang berkenaan dengan nilai-nilai maupun norma-norma yang ada dan berlaku di masyarakat ataupun dalam keluarganya sendiri serta cara-cara untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya.

Keluarga adalah merupakan kelompok primer yang terpenting dalam masyarakat. Secara *historis* keluarga terbentuk paling tidak dari satuan yang merupakan organisasi terbatas, dan mempunyai ukuran yang minimum, terutama pihak-pihak yang pada awalnya mengadakan suatu ikatan. Dengan kata lain, keluarga tetap merupakan bagian dari masyarakat total yang lahir dan berada didalamnya, yang secara beransur-ansur akan melepaskan ciri-ciri tersebut karena tumbuhnya kearah pendewasaan.

Kedudukan utama setiap keluarga ialah fungsi pengantar pada masyarakat yang besar. Keluarga sebagai organisasi, mempunyai perbedaan dari organisasi-organisasi lain, yang terjadi hanya sebagai suatu proses. Salah satu perbedaan yang cukup penting terlihat dari bentuk hubungan anggota-anggotanya yang lebih bersifat interaksi yang kuat.

Keluarga merupakan bagian *integral* dari masyarakat luas. Status-status pekerjaan anggota dan kedudukan peranan-peranan yang mereka jalankan di kelompok lain membuat jauh dari keintiman kelompok keluarga. Status-status dan peranan-peranan yang berubah dengan tetap, membawa perubahan-perubahan juga terhadap institusi asosiasi. Berkembangnya kebudayaan materi, tingkat modernitas dengan perbaikan transportasi dan sistem komunikasi dan meluasnya industrialisasi merupakan pendorong-pendorong perubahan keluarga.

B. Membangun Komunikasi efektif untuk Menjadi Keluarga Bahagia

Setiap keluarga mempunyai cara berpikir mereka sebagai dasar untuk menentukan tipe keluarga. Fitzpatrick dan rekannya menyebut cara berfikir anggota keluarga sebagai “skema hubungan”. Skema hubungan terdiri atas pengetahuan mengenai diri sendiri, diri orang lain, hubungan yang sudah dikenal dan juga pengetahuan mengenai bagaimana cara berinteraksi dalam suatu hubungan. Pengetahuan ini memberikan gambaran dalam suatu hubungan berdasarkan pengalaman sendiri dan memandu perilaku dalam menjalani hubungan itu. Karena mengerti dirinya sendiri maka setiap orang dapat mengendalikan sikapnya, perilaku dan tingkah lakunya ketika berhadapan dengan orang lain dalam komunikasi.

Berbagai skema menciptakan tipe keluarga yang berbeda pula.

Fitzpatrick mengidentifikasi empat tipe keluarga:

1. Tipe Konsensual

Tipe keluarga yang pertama adalah konsensual, yaitu keluarga yang sangat sering melakukan percakapan namun juga memiliki kepatuhan yang tinggi. Keluarga tipe ini menyukai berbicara dengan keluarga tetapi pemegang otoritas keluarga, dalam hal ini orang tua adalah pihak yang membuat keputusan.

Keluarga jenis ini sangat menghargai komunikasi secara terbuka namun tetap menghendaki kewenangan orangtua. Orang tua tipe ini biasanya mendengarkan apa yang dikatakan anak-anaknya, kemudian Orang tua yang membuat keputusan, tetapi keinginan tersebut tidak selalu sejalan dengan keinginan anak-anaknya, namun mereka berupaya untuk menjelaskan alasan keputusan itu agar anak-anak mengerti alasan keputusan itu dibuat. Keluarga dengan tipe seperti ini memiliki rasa ketergantungan yang besar dan sering menghabiskan waktu bersama walaupun mereka tidak tegas dalam perbedaan pendapat namun mereka tidak menghindari konflik. Riset menunjukkan tidak terdapat banyak konflik dalam tipe hubungan ini karena pengambilan keputusan

dibagi- bagi menurut norma- norma yang biasa berlaku. Hal ini menjadi dasar mengapa mereka menghargai komunikasi terbuka yang menghasilkan tipe keluarga konsensual.

2. Tipepluralistis

Tipe keluarga kedua adalah tipe pluralistis, yaitu suatu keluarga yang sering melakukan percakapan namun memiliki kepatuhan yang rendah. Anggota keluarga pluralistis ini sering sekali berbicara terbuka, tetapi setiap anggota keluarganya akan membuat keputusannya masing-masing. Orang tua tidak merasa perlu untuk mengontrol anak-anaknya, karena setiap pendapat dinilai berdasarkan kebaikan, yaitu pendapat mana yang terbaik dan setiap orang turut serta dalam pengambilan keputusan.

3. Tipeprotektif

Tipe keluarga ketiga yaitu protektif yaitu keluarga yang jarang melakukan percakapan namun memiliki kepatuhan yang tinggi, jadi terdapat banyak sifat patuh dalam keluarga tetapi sedikit berkomunikasi. Orang tua dari tipe ini tidak melihat alasan penting mengapa mereka harus menghabiskan banyak waktu untuk berbicara, mereka juga tidak melihat alasan mengapa mereka harus menjelaskan keputusan yang telah mereka buat. Jika dalam keluarga ini mengalami konflik maka konflik itu tidak akan bertahan lama karena mereka akan cepat menarik diri dari konflik tersebut.

4. Tipe *Laissez-Faire*

Tipe keluarga terakhir adalah keluarga yang jarang melakukan percakapan dan juga memiliki kepatuhan yang rendah dan tipe ini disebut dengan *Tipe laissez- Faire* yaitu lepas tangan dengan keterlibatan rendah. Anggota keluarga dari tipe ini tidak terlalu peduli dengan apa yang dikerjakan anggota keluarga lainnya, dan tentu saja tidak ingin membuang waktu untuk membicarakannya.

C. Komunikasi Dalam Keluarga

Komunikasi dalam interaksi keluarga yang dianggap penting untuk mencapai tujuan tertentu, biasanya direncanakan dan diutamakan. Komunikasi dikatakan berhasil kalau menghasilkan sesuatu yang diharapkan. Komunikasi demikian harus dilakukan dengan efektif. Tanpa komunikasi, sepihah kehidupan keluarga terasa hilang, karena di dalamnya tidak ada kegiatan berbicara, berdialog, bertukar pikiran, dan sebagainya, sehingga kerawanan hubungan antara orang tua dan anak sukar untuk dihindari. Oleh karena itu, komunikasi merupakan sesuatu yang esensial dalam kehidupan keluarga. Fenomena komunikasi terdapat di mana saja, sehingga setiap orang menganggap dirinya sebagai ahli komunikasi, baik yang menyangkut permasalahannya maupun pemecahannya.

Keluarga menggunakan bentuk komunikasi keluarga dengan orientasi konformitas (*conformity orientation*) yaitu interaksi keluarga yang menanamkan kepada kesamaan antara anggota keluarga sehingga anak bisa terlibat dalam mengambil keputusan, mempunyai karakter interaksi yang berfokus pada interaksi keluarga yang menanamkan kesamaan anggota keluarga sehingga anak bisa terlibat dalam pengambilan keputusan. Orang tua sebagai pemimpin dalam keluarga, dapat berperan sebagai komunikator atau dapat menunjuk ke salah seorang anggota keluarga menjadikommunikator.

Secara umum terdapat empat hambatan komunikasi yang dihadapi kebanyakan orang, khususnya terkait komunikasi dengan keluarga.

- 1) Hambatan fisik atau lingkungan. Ini memang dirasakan dan dihadapi banyak keluarga yang terpaksa terpisah satu sama lain akibat jarak dan pekerjaan.
- 2) Hambatan situasional, misalnya saat seorang ibu hamil tengah *moody* dan akhirnya orang di sekitarnya enggan melakukan komunikasi dengannya akibat perilakunya yang kurang memberi kenyamanan bagi orang disekitarnya. Adanya hambatan psikologis, dimana seseorang sudah terlebih dahulu merasa takut ditolak atau tidak diterima sebelum

memulai komunikasi.

- 3) Hambatan gender yang melihat bahwa wanita dan pria masing- masing memiliki cara berbeda dalam upayaberkomunikasi.

D. Proses Komunikasi Dalam Keluarga

Manusia sebagai pribadi maupun makhluk sosial akan saling berkomunikasi dan saling mempengaruhi satu sama lain dalam hubungan yang beraneka ragam, dengan gaya dan cara yang berbeda pula. Komunikasi merupakan dasar dari seluruh interaksi antar manusia. Interaksi manusia baik antara perorangan, kelompok maupun organisasi tidak mungkin terjadi tanpa komunikasi. Begitupun dalam interaksi keluarga, baik antar pribadi anggota keluarga, orang tua dengan anak maupun dengan keluarga yang lain sebagai perorangan, kelompok maupun sebagai keluarga itu sendiri.

Komunikasi keluarga mengacu pada pertukaran informasi secara verbal (ujaran) dan nonverbal (bahasa tubuh) antar anggota keluarga. Komunikasi melibatkan kemampuan untuk memperhatikan apa-apa yang disampaikan, dipikirkan dan dirasakan oleh orang lain. Dengan kata lain, bagian terpenting dari komunikasi keluarga tidak semata-mata hanya berbicara, tetapi menyimak apa yang akan dikatakan oleh orang lain.

Agar komunikasi yang dilakukan mencapai maksud dan tujuannya maka pada saat proses komunikasi keluarga itu berlangsung diperlukan beberapa faktor pendukungnya, yaitu:

- 1) Sikap saling percaya. Apabila tidak ada unsur saling mempercayai, komunikasi tidak akan berhasil. Sebab kedua belah pihak dikuasai oleh perasaancuriga.
- 2) Pertalian. Keberhasilan komunikasi berhubungan erat dengan situasi atau kondisi lingkungan pada waktu komunikasi berlangsung. Misalnya situasi atau keadaan yang sedang kacau, maka komunikasi akan terhambat sehingga komunikasi tidak berhasil.
- 3) Kepuasan. Komunikasi harus dapat menimbulkan rasa kepuasan antara kedua belah pihak. Kepuasan ini tercapai apabila isi berita dapat

dimengerti oleh pihak penerima berita dan sebaliknya penerima berita mau memberikan respon positif kepada pemberi berita.

- 4) Kejelasan. Dalam berkomunikasi dibutuhkan kejelasan isi berita, tujuan yang hendak dicapai dan kejelasan makna istilah yang dipergunakan
- 5) Keterbukaan. Bersikap terbuka berarti rela mengungkapkan semua informasi yang relevan dan dibutuhkan untuk menjalin hubungan kerja sama yang harmonis dengansesama.
- 6) Dukungan. Situasi keterbukaan belum cukup apabila komunikasi kita berada dalam tekanan dan ketakutan. Apabila akan dikritik dan dicaci maka seharusnya akan segan untuk berbicara. Oleh sebab itu, situasi yang mendukung akan mendukung keberhasilan komunikasi.

Latihan :

1. Jelaskan pengertian keluarga!
2. Jelaskan bagaimana membangun komunikasi efektif untuk menjadi keluarga Bahagia!
3. Jelaskan hambatan yang terjadi dalam komunikasi keluarga!
4. Jelaskan bagaimana komunikasi dalam keluarga!

Daftar Pustaka

- Rita Yulifah, dkk (2012) *Komunikasi dan Konseling dalam Kebidanan*. Jakarta, Salemba Medika
- Budyatna, Ganiem. (2011) *Teori Komunikasi Antar pribadi*. Kencana PrenadaMedia Group. Jakarta.
- Djamarah, S.B. (2004) *Pola Komunikasi Orang Tua dan Anak Dalam Keluarga*, Rienka Cipta, Jakarta.
- Gunarsa. (2002) *Psikologi Praktis: Anak, dan Keluarga*. Gunungmulia. Jakarta

BAB VI

KOMUNIKASI TERHADAP MASYARAKAT

Capaian Pembelajaran Mata Kuliah:

Mahasiswa mampu melakukan Komunikasi Terhadap Masyarakat

Sub Capaian Pembelajaran Mata Kuliah:

1. Mampu menjelaskan Proses Komunikasi Dalam Masyarakat
2. Mampu menjelaskan Proses Komunikasi Langsung
3. Mampu menjelaskan Tentang Komunikasi Massa
4. Mampu menjelaskan Tentang Konsep Massa
5. Mampu menjelaskan Proses Komunikasi Massa
6. Mampu menjelaskan Tentang Audiensi Massa
7. Mampu menjelaskan Tentang Budaya Massa
8. Mampu menjelaskan Tentang Fungsi Komunikasi Massa
9. Mampu menjelaskan Tentang Peran Media Massa

A. Memahami Proses Komunikasi Dalam Masyarakat

Anda tentu masih ingat bukan, bahwa proses komunikasi pada hakekatnya adalah suatu proses pemindahan/transmisi atau penyampaian ide, gagasan, informasi, dan sebagainya dari seseorang (*sender* atau komunikator atau sumber) kepada seseorang yang lain (*receiver* atau komunikan). Proses komunikasi diantara keduanya dapat dikatakan berhasil apabila terjadi kesamaan makna. Sebaliknya, komunikasi menjadi gagal bilamana keduanya tidak memiliki kesamaan makna atas apa yang dipertukarkan atau dikomunikasikan.

Menurut Effendy, Proses komunikasi dalam masyarakat dapat dibedakan atas 2 tahap:

1. Proses Komunikasi secara Primer

Yang dimaksudkan dengan proses komunikasi secara primer yakni proses penyampaian pikiran dan perasaan dari seseorang kepada orang lain menggunakan lambang atau simbol sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa, kial (*gesture*), isyarat, gambar, warna, dan sebagainya yang secara langsung mampu “menerjemahkan” pikiran dan atau perasaan komunikator kepada komunikan.

Sekarang mari kita bahas satu per satu. Kial (*gesture*) adalah isyarat dengan menggunakan anggota tubuh seperti anggukan atau gelengan kepala, kedipan mata, tepukan tangan, dll. Semua lambang nonverbal ini memang dapat "menerjemahkan" pikiran seseorang sehingga terekspresikan secara fisik. Akan tetapi menggapaikan tangan, atau memainkan jari-jemari, atau mengedipkan mata, menggerakkan anggota tubuh lainnya hanya dapat mengkomunikasikan hal-hal tertentu saja (sangat terbatas).

Isyarat dengan menggunakan alat seperti gong, tambur, sirene, dan lain-lain mempunyai makna tertentu. Membunyikan gong di tengah malam di kampung-kampung di Timor atau di Sumba itu bisa berarti meminta pertolongan (ada perampokan, pencurian, ataupun kebakaran), atau ajakan untuk berkumpul.

Warna juga yang mempunyai makna tertentu dalam berkomunikasi di masyarakat. Warna putih selalu diidentikkan dengan ketulusan dan kemurnian. Warna hitam selalu dipertunjukkan untuk mengekspresikan kesedihan. Misalnya, sebagai tanda perkabungan.

Gambar sebagai lambang yang banyak dipergunakan dalam komunikasi memang melebihi kial, isyarat, dan warna dalam hal kemampuan "menerjemahkan" pikiran seseorang, tetapi tetap tidak melebihi bahasa. Alasannya, buku-buku yang ditulis dengan bahasa sebagai lambang untuk "menerjemahkan" pemikiran tidak mungkin

diganti oleh gambar, apalagi oleh lambang-lambang lainnya. Akan tetapi, demi efektifnya komunikasi, lambang- lambang tersebut sering dipadukan penggunaannya.

Dengan demikian jelaslah bahwa pikiran dan atau perasaan seseorang baru akan diketahui oleh dan akan ada dampaknya kepada orang lain apabila ditransmisikan dengan menggunakan media primer "tersebut, yakni lambang- lambang. Dengan perkataan lain, pesan (*message*) yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan terdiri atas isi (*content*) dan lambang: (*symbol*).

Jadi jelaslah, media primer atau lambang yang paling banyak digunakan dalam komunikasi adalah bahasa. Akan tetapi, tidak semua orang pandai mencari kata-kata yang tepat dan lengkap yang dapat mencerminkan pikiran dan perasaan yang sesungguhnya. Selain itu, sebuah perkataan belum tentu mengandung makna yang sama bagi semua orang. Kata-kata mengandung dua jenis pengertian, yakni pengertian denotatif dan pengertian konotatif. Sebuah perkataan dalam pengertian denotatif adalah yang mengandung arti sebagaimana tercantum dalam kamus (*dictionary meaning*) dan diterima secara umum oleh kebanyakan orang dengan bahasa dan kebudayaan yang sama. Perkataan dalam pengertian konotatif adalah yang mengandung pengertian emosional atau mengandung penilaian tertentu (*emotional or evaluative meaning*).

Misalnya saja jika anda mengucapkan kata "anjing" dalam pengertian denotatif memiliki makna dan interpretasi yang sama bagi setiap orang. Begitu mendengar kata "anjing" maka yang terlintas dalam pikiran kita adalah bahwa ia binatang yang berkaki empat, berbulu, hewan piaraan bagi sebagian orang, dan memiliki daya cium yang tajam. Namun, kata "anjing" dalam pengertian konotatif, bisa bermakna lain bagi sebagian orang. Bagi seorang kiai yang fanatik kata "anjing" bisa dimaknai sebagai hewan yang najis; bagi seorang polisi merupakan pelacak pembunuh, dst.

Nah, bagaimana proses komunikasi itu bisa berlangsung? Sebagaimana Anda pelajari pada mata kuliah Pengantar Ilmu Komunikasi, bahwa dalam proses komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) yang melibatkan dua orang dalam situasi interaksi, sang komunikator menyandi suatu pesan, lalu menyampaikannya kepada komunikan, dan komunikan mengawasandi atau menyandi balik pesan tersebut. Sampai di situ komunikator menjadi *encoder* dan komunikan menjadi *decoder*. Akan tetapi, karena komunikasi antarpersona itu bersifat dialogis, maka ketika komunikan memberikan jawaban, ia kini menjadi *encoder* dan komunikator menjadi *decoder*.

Supaya lebih jelas, perhatikan contoh berikut. Pada suatu hari, Daniel dan Ratna bertemu dan berbincang-bincang. Yang menjadi komunikator adalah Daniel sedangkan komunikan, Ratna. Selama komunikasi berlangsung antara Daniel dan Ratna, akan terjadi penggantian fungsi secara bergiliran sebagai *encoder* dan *decoder*. Jika Daniel sedang berbicara, ia menjadi *encoder*; dan Ratna yang sedang mendengarkan menjadi *decoder*. Pada saat Ratna memberikan tanggapan dan berbicara kepada Daniel, maka Ratna kemudian menjadi *encoder* dan Daniel menjadi *decoder*. Tanggapan Ratna yang disampaikan kepada Daniel itu dinamakan umpan balik atau arus balik (*feedback*).

Umpan balik memainkan peranan yang amat penting dalam komunikasi sebab ia menentukan berlanjutnya komunikasi atau berhentinya komunikasi yang dilancarkan oleh komunikator. Oleh karena itu, umpan balik bisa bersifat positif, dapat pula bersifat negatif. Umpan balik positif adalah tanggapan atau respon atau reaksi komunikan yang menyenangkan komunikator sehingga komunikasi berjalan lancar. Sebaliknya, umpan balik negatif adalah tanggapan komunikan yang tidak menyenangkan komunikatornya sehingga komunikator enggan untuk melanjutkan komunikasinya.

2. Proses Komunikasi secara Sekunder

Setelah Anda pahami tentang proses komunikasi secara primer, sekarang kita akan membahas proses komunikasi secara sekunder. Yang dimaksudkan dengan proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama.

Mengapa menggunakan alat bantu atau media kedua? Alasannya bisa beragam. Seorang komunikator menggunakan media kedua dalam melancarkan komunikasinya karena komunikan sebagai sasarannya berada di tempat yang relatif jauh. Alasan lainnya, jumlah komunikannya banyak. Beberapa media kedua atau alat bantu yang biasanya digunakan antara lain: surat, telepon, telegram, surat kabar, majalah, radio, televisi, film, dan lain-lain yang sering digunakan dalam berkomunikasi.

Pada umumnya kalau kita berbicara di kalangan masyarakat, yang dinamakan media komunikasi itu adalah media kedua sebagaimana diterangkan di atas. Jarang sekali orang menganggap bahasa sebagai media komunikasi. Hal ini disebabkan karena bahasa sebagai lambang (*symbol*) beserta isi (*content*) - yakni pikiran dan atau perasaan - yang dibawanya menjadi totalitas pesan (*message*), yang tampak tak dapat dipisahkan. Tidak seperti media dalam bentuk surat, telepon, radio, dan lain-lainnya yang jelas tidak selalu dipergunakan. Tampaknya seolah-olah orang tak mungkin berkomunikasi tanpa bahasa, tetapi orang mungkin dapat berkomunikasi tanpa surat, atau telepon, atau televisi, dan sebagainya.

Seperti diterangkan di muka, pada umumnya memang bahasa yang paling banyak digunakan dalam komunikasi karena bahasa sebagai lambang mampu mentransmisikan pikiran, ide, pendapat, dan sebagainya, baik mengenai hal yang abstrak maupun yang

kongkrit; tidak saja tentang hal atau peristiwa yang terjadi pada saat sekarang, tetapi juga pada waktu yang lalu atau masa mendatang. Karena itulah pula maka kebanyakan media merupakan alat atau sarana yang diciptakan untuk meneruskan pesan komunikasi dengan bahasa. Seperti telah disinggung di atas, surat, atau telepon, atau radio misalnya, adalah media untuk menyambung atau menyebarkan pesan yang menggunakan bahasa.

Dengan demikian, proses komunikasi secara sekunder itu menggunakan media yang dapat diklasifikasikan sebagai media massa (*mass media*) dan media nir-massa atau media non-massa (*non-mass media*). Seperti telah disinggung tadi, media massa, misalnya surat kabar, radio siaran, televisi siaran, dan film yang diputar di gedung bioskop memiliki ciri-ciri tertentu, antara lain ciri massif (*massive*) atau massal (*massal*), yakni tertuju kepada sejumlah orang yang relatif amat banyak. Sedangkan media nir-massa atau media non-massa, umpamanya surat, telepon, telegram, poster, spanduk, papan pengumuman, buletin, folder, majalah organisasi, radio amatir atau radio CB (*citizen band*), televisi siaran sekitar (*closed circuit television*), dan film dokumenter, tertuju kepada satu orang atau sejumlah orang yang relatif sedikit.

B. Memahami Proses Komunikasi Langsung

Komunikasi langsung dipahami sebagai proses komunikasi yang berlangsung secara tatap muka baik antara individu dengan individu, individu dengan kelompok, kelompok dengan kelompok, maupun individu atau kelompok dengan masyarakat. Dalam komunikasi langsung ini, pengaruh hubungan antar pribadi (*interpersonal*) memegang peranan yang sangat besar. Dalam komunikasi langsung, antara komunikator dan komunikan harus langsung bertemu (*face to face*).

Proses komunikasi yang terbangun dipengaruhi oleh emosi/perasaan di antara kedua belah pihak. Umpan balik yang diperoleh

dalam komunikasi seperti ini biasanya bersifat segara. Dengan demikian respon komunikasi sangat dipengaruhi oleh pengaruh yang dimunculkan oleh komunikator.

Kredibilitas sumber/komunikator ikut mempengaruhi respon komunikasi. Makin tinggi derajat kepercayaan terhadap komunikator, makin tinggi pula pengaruh yang ditimbulkannya, dan sebaliknya.

Seringkali, dalam komunikasi langsung, pengaruh hubungan individu ini juga tidak terlepas dari hubungan atau pengaruh kelompoknya. Perhatikan contoh berikut. Si David menceritakan kekagumannya kepada Presiden USA, Barack Obama kepada temannya, Bambang. David dengan ekspresi yang begitu meyakinkan mengkisahkan kehebatan presiden USA tersebut sebagai orang Amerika Afrika pertama yang berhasil menjadi Presiden Amerika Serikat. Dalam percakapan ini, dapat saja terjadi bahwa persepsi David terhadap Barack Obama sangat dipengaruhi oleh kesan ataupun konstruksi yang terbangun (baik positif maupun negatif) dari orang-orang di sekitar David (keluarga, tetangga, pemimpin rohaninya, ataupun media massa). Sebaliknya, respon dari Bambang terhadap cerita itu bisa positif ataupun negatif, tergantung pula oleh persepsinya terhadap Barack Obama. Selain itu juga dipengaruhi oleh lingkungan dimana Bambang berada.

Dari contoh di atas jelaslah bahwa respon kita terhadap sesuatu hal dalam konteks komunikasi langsung, ikut ditentukan oleh pengaruh individu, kelompok, maupun masyarakat dimana kita berada. Dengan kata lain, respon yang kita berikan bisa positif ataupun negatif, tergantung pada lingkungan dimana kita berada.

C. Komunikasi Massa

Banyak definisi tentang komunikasi massa yang telah diberikan oleh para ahli komunikasi. Untuk mempertajam pemahaman anda, perhatikan beberapa definisi berikut tentang komunikasi massa.

Joseph A. Devito, sebagaimana dikutip Nurudin mengatakan bahwa *“First, mass communication is communication addressed to masses, to an extremely large science... Second, mass communication is communication mediated by audio and/or visual transmitter”*. Hal senada dikemukakan Jay Black dan Frederick C. Whitney (1988), *“Mass communication is process whereby mass-produced message are transmitted to large, anonymous, and heterogeneous masses of receivers”*.

Berdasarkan dua definisi di atas, dapat kita pahami bahwa yang dimaksudkan dengan komunikasi massa adalah proses pengiriman pesan yang ditujukan kepada massa atau khalayak yang jumlahnya banyak. Dipahami pula, bahwa berbicara tentang komunikasi massa berbicara tentang proses transmisi pesan yang dilakukan dengan menggunakan media massa baik cetak, maupun elektronik.

Dari pengertian komunikasi massa tersebut juga, Bungin menyebutkan beberapa unsur penting dari komunikasi massa:

1. Komunikator
2. Mediamassa
3. Informasi (pesan) massa
4. *Gatekeeper*
5. Khalayak (publik) dan
6. Umpanbalik

Mari kita bahas satu per satu. Komunikator dalam konteks komunikasi massa adalah: pihak yang biasanya dalam bentuk organisasi/institusi formal yang dengan mengandalkan kecanggihan teknologi informasi dan media, ingin menyebarkan suatu informasi sehingga dapat ditangkap secara cepat oleh khalayak luas (massa). Institusi ini biasanya menyebarkan informasi dengan berorientasi pada laba/keuntunganperusahaan.

Media massa merupakan alat bantu atau wadah yang digunakan untuk menyebarkan informasi/pesan secara massal dari institusi pemilik

media kepada khalayak/masyarakat yang massal. Informasi massa merupakan informasi yang telah dikemas dengan tujuan tertentu, diperuntukkan bagi masyarakat/khalayak secara massal. *Gatekeeper* adalah orang atau sekelompok yang bertugas menyeleksi, memperluas, dan atau membatasi informasi yang akan disampaikan kepada khalayak, dalam suatu organisasi media (misalnya redaksi, editor, jurnalis, dsb).

Khalayak adalah massa yang menerima informasi massa yang disebarkan oleh media massa. Misalnya pendengar radio, atau pemirsa TV. Umpan balik merupakan respon yang timbul dari khalayak akibat informasi massa yang disampaikan oleh organisasi media. Hanya saja, umpan balik dalam komunikasi massa tidak seperti pada komunikasi langsung. Umpan balik dalam komunikasi massa bersifat tertunda atau tidak segera/tidak langsung.

D. Konsep Massa

Pernahkah Anda mendengar istilah atau kata massa? Massa itu identik dengan jumlah orang yang sangat banyak. Massa memiliki unsur-unsur penting, yaitu:

- 1) Terdiri dari masyarakat dalam jumlah yang besar (*large aggregate*). Massa terdiri dari jumlah anggota masyarakat yang sangat besar, menyebar di mana-mana, dan tidak saling kenal.
- 2) Jumlah massa yang besar menyebabkan massa tidak bisa dibedakan satu dengan lainnya (*undifferentiated*). Kita sulit membedakan siapa-siapa anggota masyarakat yang menjadi pemirsa TVRI Stasiun Kupang yang sedang mengikuti acara SeputarFlobamora.
- 3) Sebagian besar anggota massa memiliki *negative image* terhadap pemberitaan media massa. Massa cenderung mencurigai pemberitaan media massa sebagai sesuatu yang benar.
- 4) Karena jumlah yang besar, maka massa juga sukar diorganisir. Orang-orang yang tergabung dalam massa cenderung

bergeraksendiri-sendiri.

- 5) Massa merupakan refleksi dari kehidupan sosial secara luas. Mahasiswa yang melakukan demonstrasi di Jakarta memiliki cara, perilaku dan sikap yang sangat berbeda dengan mahasiswa yang melakukan demonstrasi di Amerika Serikat (Bungin, 2007 :73-74).

E. Proses Komunikasi Massa

Proses komunikasi berbeda dengan dengan komunikasi tatap muka. Karena sifat komunikasi massa yang melibatkan banyak orang, maka proses komunikasinya sangat kompleks dan rumit. Proses komunikasi massa terlihat berproses dalam bentuk:

- 1) Melakukan distribusi dan penerimaan informasi dalam skala besar. Jadi proses komunikasi massa melakukan distribusi informasi kemasyarakatan dalam jumlah yang besar. Contohnya, pada saat siaran Seputar Indonesia di RCTI, secara serentak dapat diterima oleh khalayak (pemisra) dalam jumlah yang besar pula. Proses komunikasi massa juga dilakukan melalui satu arah, yaitu dari komunikator ke komunikan. Sangat terbatas adanya peluang untuk terjadi dialog dua arah di antara pemberi pesan dan penerima pesan.
- 2) Proses komunikasi massa berlangsung secara asimetris di antara komunikator dan komunikan, menyebabkan komunikasi di antara mereka berlangsung datar dan bersifat sementara.
- 3) Proses komunikasi massa juga berlangsung *impersonal* (*non personal*) dan tanpa nama. Contohnya, tidak mudah mengetahui dengan cepat siapa dalang dari demonstrasi yang dilakukan oleh sekelompok massatertentu.
- 4) Proses komunikasi massa juga berlangsung berdasarkan pada hubungan- hubungan kebutuhan (*market*) di masyarakat. Karena tuntutan pasar, pemberitaan-pemberitaan massa lebih cenderung disesuaikan dengan permintaan pasar (khalayak). Misalnya, kalau

tayangan Bukan Empat Mata tidak lagi disukai pemirsa, maka dengan segera pemilik siaran akan menghentikan acara tersebut karena tentu berpengaruh pada permintaan iklan/sponsor.

F. Audiensi Massa

Audiens secara harafiah sama artinya dengan khalayak. Sebagaimana telah Anda pelajari sebelumnya menyangkut massa, maka berikut akan kita bahas sifat dari audiens massa:

- 1) Terdiri dari jumlah yang besar.

Pembaca Harian Kompas adalah massa yang jumlahnya besar sehingga sulit diprediksi jumlahnya. Begitu pun dengan pemirsa Metro TV.

- 2) Suatu pemberitahuan massa dapat ditangkap oleh masyarakat dari berbagai tempat, sehingga sifat audiens massa juga ada tersebar di mana-mana, terpecah, dan tidak mengelompok pada wilayah tertentu. Tidak bisa kita mengasumsikan bahwa SKH Pos Kupang hanya dibaca oleh orang NTT saja.

- 3) Pada mulanya audiens massa tidak interaktif, artinya antara media massa dan pendengar atau pemirsanya tidak saling berhubungan, namun saat ini konsep ini mulai ditinggal, karena audiens massa dan media massa dapat berinteraksi satu dengan lainnya melalui komunikasi telepon. Khalayak massa memiliki pilihan apakah akan berinteraksi melalui media massa atau tidak.

- 4) Terdiri dari berbagai lapisan masyarakat yang sangat heterogen. Khalayak massa tidak dapat dikategorikan atas segmentasi tertentu. Heterogenitas pemirsa dalam suatu acara TV ataupun pembaca surat kabar pasti selalu ada. Penonton acara sepakbola tidak bisa kita katakan semuanya adalah laki-laki. Sekalipun mungkin semuanya laki-laki tetapi masih bisa beragam dari latar belakang pendidikan, ekonomi, dsb.

- 5) Tidak terorganisir dan bergerak sendiri.

Karena jumlahnya besar, massa sulit diorganisir. Mereka akan bergerak sendiri-sendiri sesuai dengan gerakan sel itu sendiri.

G. Budaya Massa

Komunikasi massa berproses pada level budaya massa, sehingga sifat-sifat komunikasi massa sangat dipengaruhi oleh budaya massa yang berkembang di masyarakat dimana proses komunikasi itu berlangsung. Budaya massa dalam komunikasi massa memiliki beberapa karakter:

- 1) *Non-tradisional*, yaitu umumnya komunikasi massa berkaitan erat dengan budaya populer. Budaya populer ini lebih cenderung menonjolkan unsur kepopulerannya. Contoh: kontes pencarian bakat di bidang tarik suara seperti Indonesian Idol, KDI, AFI, IMB, *Indonesia's Got Talent*, dsb.
- 2) Budaya massa juga bersifat merakyat, tersebar di basis massa sehingga tidak mengerucut di tingkat elite, namun apabila ada elite yang terlibat dalam proses ini, maka itu bagian dari basis massa itu sendiri.
- 3) Budaya massa juga memproduksi produk-produk massa seperti umpamanya *infotainment* adalah produk pemberitaan yang diperuntukkan kepada massa secara luas. Kita tahu bahwa semua orang juga dapat mememanfaatkannya sebagai hiburan umum. Budaya massa sangat berhubungan dengan budaya populer sebagai sumber budaya massa. Contoh: acara-acara seni pertunjukan tradisional mulanya hanya menjadi tontonan/diminati oleh pemilik budaya dari seni yang bersangkutan. Namun begitu dikemas dan ditayangkan di media massa maka akan berubah menjadi budaya populer yang ditonton juga oleh berbagai kalangan dan latar belakang budaya yang berbeda.
- 4) Budaya massa, terutama yang diproduksi oleh media massa diproduksi menggunakan biaya yang cukup besar, karena itu harus

menghasilkan keuntungan untuk kontinuitas budaya massa itu sendiri, karena itu budaya massa diproduksi secara komersial agar tidak saja menjadi jaminan keberlangsungan sebuah kegiatan budaya massa namun juga menghasilkan keuntungan bagi kapital yang diinvestasikan pada kegiatan tersebut.

- 5) Budaya massa juga diproduksi secara eksklusif menggunakan simbol-simbol kelas sosial sehingga terkesan diperuntukkan kepada masyarakat modern yang homogen, terbatas dan tertutup.

H. Fungsi Komunikasi Massa

Komunikasi massa merupakan salah satu aktifitas sosial yang berfungsi di masyarakat. Menurut Robert K. Merton, fungsi aktivitas sosial memiliki dua aspek, yaitu fungsi nyata (*manifest function*) adalah fungsi nyata yang diinginkan, kedua fungsi tidak nyata atau tersembunyi (*latent function*), yaitu fungsi yang tidak diinginkan. Setiap fungsi sosial dalam masyarakat memiliki efek fungsional dan disfungsional.

Selain *manifest function* dan *latent function*, setiap aktivitas sosial juga berfungsi melahirkan (*beiring function*) fungsi-fungsi sosial yang lain, bahwa manusia memiliki kemampuan beradaptasi yang sangat sempurna. Manusia dapat mengubah fungsi sosialnya yang dianggap membahayakan dirinya. Contohnya, pemberantasan korupsi yang dilakukan oleh pemerintah, di satu sisi adalah untuk membersihkan masyarakat dari praktik korupsi, namun di sisi lain tindakan pemberantasan korupsi yang tidak diikuti dengan perbaikan sistem justru akan menimbulkan ketakutan bagi aparatur pemerintahan secara luas tentang masa depan mereka karena merasa tindakannya selalu diawasi, ditakuti dan tertindak. Tidak adanya perbaikan sistem yang baik dan ketakutan justru akan melahirkan (*beiring*) model-model korupsi baru yang lebih canggih.

Ada banyak pandangan yang berbeda tentang fungsi dari komunikasi massa. Namun secara umum, fungsi komunikasi massa antara lain:

a. Fungsi Informasi

Menyampaikan informasi secara cepat kepada khalayak massa merupakan fungsi pokok dari komunikasi massa. Melalui media massa yang digunakan, informasi yang telah dikumpulkan dan dikemas kemudian disebarluaskan kepada khalayak luas.

b. Fungsi Hiburan

Hiburan juga merupakan salah satu fungsi lainnya dari komunikasi massa yang menggunakan media massa. Kita tahu bahwa unsur hiburan yang paling nyata dan menonjol dalam media massa, terdapat pada media TV jika dibandingkan dengan media massa lainnya. Apalagi untuk TV swasta, proporsi acara atau tayangan yang bernuansa hiburan sangatlah menonjol. Namun demikian, masih ada kombinasi dengan fungsi-fungsi lainnya seperti penyampaian informasi, dll.

c. Fungsi Persuasi

Persuasi sebagai salah satu fungsi komunikasi massa yakni kemampuan media massa dalam mempengaruhi khalayaknya agar berbuat sesuatu sesuai apa yang ditawarkan media massa yang bersangkutan. Contoh: tajuk rencana, artikel, surat pembaca adalah bernuansa persuasif.

Persuasi bisa datang dalam berbagai bentuk: (1) mengukuhkan atau memperkuat sikap, kepercayaan, atau nilai seseorang; (2) mengubah sikap, kepercayaan, atau nilai seseorang; (3) menggerakkan seseorang untuk melakukan sesuatu; dan (4) memperkenalkan etika, atau menawarkan nilai tertentu.

d. Fungsi Transmisi Budaya

Terjadinya perubahan ataupun pergeseran budaya atau nilai-nilai budaya dalam suatu masyarakat, tidak terlepas dari keberhasilan media massa dalam memperkenalkan budaya-budaya global kepada audiens massa. Hal ini juga seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang merambah ke berbagai area kehidupan masyarakat, termasuk budaya.

e. Fungsi untuk Mendorong Kohesi Sosial

Kohesi sama dengan penyatuan. Kohesi sosial sebagai salah satu fungsi komunikasi massa, maksudnya media massa ikut berperan dalam mendorong masyarakat untuk bersatu. Misalnya: ketika media massa memberitakan tentang pentingnya kerukunan antar umat beragama, secara tidak langsung media tersebut berfungsi untuk mewujudkan penyatuan secara sosial bagi masyarakat.

f. Fungsi Pengawasan

Fungsi pengawasan yang dilakukan oleh media massa adalah untuk mengontrol aktifitas masyarakat secara keseluruhan. Pengawasan dapat dilakukan media massa dalam bentuk kontrol sosial, peringatan, dan atau persuasif. Contohnya: pemberitaan tentang terorisme di Indonesia merupakan salah satu bukti peringatan kepada khalayak akan bahaya dan ancaman terorisme. Pemberitaan tentang kasus mafia peradilan juga merupakan salah satu contoh kontrol sosial yang dilakukan media massa.

g. Fungsi Korelasi

Maksudnya, media massa berfungsi untuk menghubungkan berbagai elemen masyarakat. Misalnya peran media massa sebagai jembatan penghubung masyarakat dengan pemerintah terkait dengan kebijakan-kebijakan yang tidak berpihak (merugikan) masyarakat.

h. Fungsi Pewarisan Sosial

Pada konteks fungsi pewarisan sosial, media massa diibaratkan seperti seorang “pendidik” yang berusaha meneruskan atau menurunkan ilmu

pengetahuan, nilai-nilai, norma, dogma, bahkan etika kepada khalayaknya.

i. Fungsi Melawan Kekuasaan dan Kekuatan Represif

Media massa selain dapat dijadikan alat untuk merebut dan mempertahankan kekuasaan, juga bisa dipakai untuk melawan dan merobohkan kekuasaan. Contohnya: tumbangya rezim Orde Baru dibawah kepemimpinan Soeharto (Alm), tidak terlepas dari pengaruh media massa dalam ikut memberitakan dan melakukan investigasi. Media massa tidak lagi sekadar meneruskan perkataan-perkataan pejabat pemerintah, tetapi ikut membongkar kasus ketidak-adilan yang dilakukan pemerintah. Contoh lainnya: kasus dan perseteruan “cicak” dan “buaya” antara KPK dan POLRI.

I. Peran Media Massa

Media massa merupakan institusi yang dapat berperan sebagai agen pembaharu (*agent of change*) atau institusi pelopor perubahan. Peran dari media massa tidak jauh berbeda dengan fungsi komunikasi massa. Secara lebih detail, mari kita perhatikan beberapa peran dari mediamassa:

1. Peran media massa sebagai institusi pencerahan masyarakat.

Peran ini berkaitan dengan peran media massa sebagai media edukasi/pendidikan publik. Sebagaimana kita tahu bahwa kehadiran media massa juga diharapkan ikut menceraskan kehidupan bangsa.

2. Media massa sebagai media informasi.

Peran ini nyata dalam bentuk penyampaian informasi dari media massa kepada khalayak luas. Dengan demikian, masyarakat kita menjadi kaya akan berbagai informasi.

3. Media massa sebagai media hiburan.

Selain perannya sebagai media edukasi dan hiburan, media massa juga merupakan media hiburan masyarakat. Khalayak dapat menikmati berbagai acara dan tayangan dari media massa untuk tujuan hiburan.

Latihan :

1. Jelaskan proses komunikasi dalam masyarakat!
2. Jelaskan proses komunikasi langsung!
3. Jelaskan pengertian komunikasi massa!
4. Jelaskan unsur dalam komunikasi massa!
5. Jelaskan fungsi komunikasi massa!

Daftar Pustaka

- Deddy Mulyana, (2008). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Bandung : PT Remaja Rosdakarya,
- Tyastuti, S, dkk, (2010), *Komunikasi & Konseling Dalam Pelayanan Kebidanan*, Yogyakarta, Fitramaya.
- Rismalinda, dkk (2016) *Komunikasi dan Konseling Dalam Praktik Kesehatan Untuk Mahasiswa Kesehatan*, Jakarta, Trans Info Media
- Yogi Andhi Lestari, dkk (2012) *Buku Saku: Komunikasi & Konseling Dalam Praktik Kebidanan*, Jakarta, Trans Info Media.
- Yulifah, R, Yuswanto TJA. (2015). *Komunikasi dalam Praktik Kebidanan (Edisi 2)*. Salemba Medika. Jakarta
- Dalami, E, dkk.(2011). *Komunikasi dan Konseling dalam Praktik Kebidanan*. Trans Info Media (TIM). Jakarta

BAB VII
STRATEGI MEMBANTU KLIEN
DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN

Capaian Pembelajaran Mata Kuliah:

Mahasiswa mampu melakukan Strategi Membantu Klien Dalam Pengambilan Keputusan

Sub Capaian Pembelajaran Mata Kuliah:

1. Mampu menjelaskan Strategi Membantu Klien dalam Mengambil Keputusan
2. Mampu menjelaskan Tentang Upaya Pengambilan Keputusan
3. Mampu menjelaskan Tentang Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan
4. Mampu menjelaskan Tentang Jenis-Jenis Keputusan
5. Mampu menjelaskan Tentang Tipe Atau Jenis Pengambilan Keputusan
6. Mampu menjelaskan Tentang Pemberian Informasi Efektif Dalam Membantu Pengambilan Keputusan
7. Mampu menjelaskan Tentang Saat-Saat Sulit Dalam Pengambilan Keputusan
8. Mampu menjelaskan Tentang Kesulitan Saat Konseling
9. Mampu menjelaskan Tentang Upaya Untuk Mengatasi Kesulitan
10. Mampu menjelaskan Tentang Elemen Dasar Pengambilan Keputusan

A. Strategi Membantu Klien dalam Mengambil Keputusan

Kemampuan dan keterampilan dalam membuat keputusan, terutama dalam masalah kedaruratan merupakan hal yang sangat penting. Dalam konseling pengambilan keputusan mutlak ada ditangan klien, sedangkan Bidan membantu agar keputusan yang diambil klien itu tepat. Bila masalah dan

kebutuhan klien telah diketahui dengan jelas. Maka bantu klien menyelesaikan masalahnya, terutama yang berkaitan dengan kebidanan. Ada empat strategi yang dapat membantu klien mengambil keputusannya.

1. Membantu klien meninjau kemungkinan pilihannya. Beri kesempatan klien untuk melihat lagi beberapa alternative pilihannya, agar tidak menyesal atau kecewa terhadap pilihannya.
2. Membantu klien dalam mempertimbangkan keputusan pilihan, dengan melihat kembali keuntungan atau konsekuensi positif dan kerugiannya atau konsekuensi negatif.
3. membantu klien mengevaluasi pilihan. Setelah klien menetapkan pilihan, bantu klien untuk mencermati pilihannya.
4. Membantu klien menyusun rencana kerja, untuk menyelesaikan masalahnya.

Dalam mengambil keputusan yang baik kita dikenalkan dengan 3 K dalam pengambilan keputusan yaitu mempertimbangkan kondisi, kehendak dan konsekuensinya. Adapun langkah dalam pembuatan keputusan yang baik antara lain :

1. Langkah pertama
Identifikasi kondisi yang dihadapi klien.
2. Langkah kedua
Susunlah daftar kehendak atau pilihan keputusan.
3. Langkah ketiga
Untuk setiap pilihan, buatlah daftar konsekuensinya baik positif maupun yang negatif.

KASUS I

Ny Lilia usia 19 tahun, hamil pertama dan mersa hamil 32 minggu, ia tinggal di desa yang mempunyai puskesmas dan dukun bayi. Alat transportasi yang langsung menuju desa tersebut belum tersedia, Ny Lilia berencana melahirkan di Puskesmas tapi hanya punya uang Rp 100.000,-,

suami dan keluarga juga ingin proses persalinan lancar dan dilakukan di Puskesmas dan yang mendampingi kelak adalah suami Ny Lilia. Ibu belum menyiapkan kendaraan bila nanti melahirkan.

Peran Bidan dalam upaya membantu mengambil keputusan yang baik, berdasarkan keputusan klien.

Melihat kasus diatas dalam pengambilan keputusan,

a. Langkah pertama yang bisa kita lakukan adalah :

Identifikasi kondisi yang dihadapi klien. Dari kasus diatas kita bisa identifikasi :

- 1) Usia 19 tahun, hamil anak ke-1, usia kehamilan 32 minggu.
- 2) Sosial ekonomi menengah ke bawah.
- 3) Ada upaya menyiapkan dana tetapi sedikit
- 4) Belum ada rencana menyiapkan kendaraan.

b. Langkah kedua

Menyusun daftar kehendak / pilihan keputusan :

- 1) Ingin melahirkan dengan lancar dan selamat.
- 2) Kemungkinan persalinan :
 - a) Melahirkan dibantu dukun.
 - b) Melahirkan di Puskesmas atau,
 - c) Melahirkan di rumah sakit kabupaten.

c. Langkah ketiga

Buat daftar konsekuensi baik yang positif maupun yang negatif :

- 1) Melahirkan dibantu dukun beranak :
 - a) Konsekuensi positif : murah, tidak perlu menyiapkan transportasi.
 - b) Konsekuensi negatif : bila terjadi komplikasi sulit di atasi karena primigravida usia 19 tahun.

2) Melahirkan di Puskesmas

- a) Konsekuensi positif : lebih murah dibandingkan di RS, lokasi tidak jauh, ditunggu banyak sanak keluarga, Bidan tahu perkembangan sejak awal.
 - b) Konsekuensi negatif : tidak baik bagi ibu resiko tinggi, bila terjadi komplikasi butuh rujukan.
- 3) Melahirkan di rumah sakit kabupaten
- a) Konsekuensi positif : peralatan kesehatan lebih lengkap, bila terjadi komplikasi dapat di atasi, donor darah lebih mudah diperoleh.
 - b) Konsekuensi negatif : lokasi jauh dan transportasi sulit, biaya mahal, terbatas sanak saudara yang menemani kecuali suami, belum terbiasa dokter laki-laki.

Setelah 3 K teridentifikasi, maka tugas Bidan adalah membantu klien menentukan pilihannya yang paling sesuai dengan situasi dan kondisi klien. Menilai kesiapan klie mengatasi konsekuensi negatif dari kemungkinan mengatasi masalah biaya, transportasi, donor darah dan sebagainya. Dalam pengambilan keputusan ini ada hal-hal yang perlu ditekankan pada klien :

- a. Hati-hati dan bersikap bijaksana dalam pengambilan keputusan karena berkaitan dengan masalah kehamilan, persalinan dan masa nifas. Pengambilan keputusan ini dibuat setelah klien diberi informasi secukupnya untuk menimbang pilihan sesuai dengan situasinya, diberi *inform choise*.
- b. Bantu klien dalam pengambilan keputusan dengan memberikan saran yang sesuai dengan riwayat kesehatannya, keinginan pribadi dan situasi.
- c. Keputusan merupakan hak dan mejadi tanggung jawab klien.
- d. Konseling bukan proses informasi, melainkan informasi setelah konselor memperoleh data atau informasi tetang keadaan dan kebutuhan klien dan informasi yang diberikan sesuai dengan kondisi klien dan kebutuhannya.

B. Upaya-Upaya Pengambilan Keputusan

- (1) Membantu klien meninjau kemungkinan pilihannya;
- (2) Membantu klien dalam mempertimbangkan keputusan pilihan;
- (3) Membantu klien mengevaluasi pilihan;
- (4) Membantu klien menyusun rencana kerja.

C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan

Dalam pengambilan keputusan, terdapat banyak faktor yang mempengaruhi diantaranya adalah :

1. Fisik

Orang akan mengambil keputusan didasarkan pada pertimbangan fisik. Biasanya memilih hal-hal yang tidak berat dan memorsir tubuh dan tenaga. Ini tentunya didasarkan pada rasa yang dialami tubuh, seperti rasa sakit, tidak nyaman atau kenikmatan. Ada kecenderungan menghindari tingkah laku yang menimbulkan rasa tidak senang, sebaliknya memilih tingkah laku yang memberikan kesenangan.

2. Emosional

Pengambilan keputusan hanya berdasarkan emosi atau perasaan biasa terjadi pada kaum perempuan, sikap subjektivitas akan mempengaruhi keputusan yang diambil. Sehingga orang akan bereaksi pada suatu situasi secara subjektif.

3. Rasional

Pengambilan keputusan secara rasional biasa didasarkan pada pengetahuan, dan dilakukan oleh orang-orang terpelajar dan intelektual. Orang-orang mendapat informasi, mamahami situasi dan berbagai konsekuensinya.

4. Praktikal

Didasarkan pada keterampilan individual dan kemampuan melaksanakannya. Seseorang akan menilai potensi diri dan kepercayaan diri melalui kemampuannya dalam bertindak.

5. Interpersonal

Didasarkan pada pengaruh jaringan sosial yang ada. Hubungan antar satu orang ke orang lain nya dapat mempengaruhi tindakan individual.

6. Struktural

Didasarkan pada lingkup sosial, ekonomi dan politik. Lingkungan mungkin memberikan hasil yang mendukung atau mengkritik suatu tingkah laku tertentu.

D. Jenis-Jenis Keputusan

Jenis-jenis keputusan diklasifikasikan dalam 2 kategori, yaitu keputusan yang direncanakan/ diprogram dan keputusan yang tidak direncanakan/ tidak terprogram.

1. Keputusan yang diprogram

Keputusan yang diprogram merupakan keputusan yang bersifat rutin dan dilakukan secara berulang-ulang sehingga dapat dikembangkan suatu prosedur tertentu. Keputusan yang diprogram terjadi jika permasalahan terstruktur dengan baik dan orang-orang tahu bagaimana mencapainya. Permasalahan ini umumnya agak sederhana dan solusinya relatif mudah. Di perguruan tinggi keputusan yang diprogram misalnya keputusan tentang pembimbingan KRS, penyelenggaraan Ujian Akhir Semester, pelaksanaan wisuda, dan lain sebagainya (Gitosudarmo, 1997).

2. Keputusan yang tidak diprogram

Keputusan yang tidak diprogram adalah keputusan baru, tidak terstruktur dan tidak dapat diperkirakan sebelumnya. Tidak dapat dikembangkan prosedur tertentu untuk menangani suatu masalah, apakah

karena permasalahannya belum pernah terjadi atau karena permasalahannya sangat kompleks dan penting. Keputusan yang tidak diprogram dan tidak terstruktur dengan baik, apakah karena kondisi saat itu tidak jelas, metode untuk mencapai hasil yang diinginkan tidak diketahui, atau adanya ketidaksamaan tentang hasil yang diinginkan (Wijono, 1999).

Keputusan yang tidak diprogram memerlukan penanganan yang khusus dan proses pemecahan masalah dengan intuisi dan kreatifitas. Teknik pengambilan keputusan kelompok biasanya dilakukan untuk keputusan yang tidak diprogram. Hal ini disebabkan oleh karena keputusan yang tidak diprogram biasanya bersifat unik dan kompleks, dan tanpa kriteria yang jelas, dan umumnya dilingkari oleh kontroversi dan manuver politik (Wijono, 1999). Gillies (1996), menyebutkan bahwa keputusan yang tidak diprogram adalah keputusan kreatif yang tidak tersusun, bersifat baru, dan dibuat untuk menangani suatu situasi dimana strategi/ prosedur yang ditetapkan belum dikembangkan.

E. Tipe atau Jenis-Jenis Pengambilan Keputusan

1. Pengambilan keputusan untuk tidak berbuata apa-apa karena ketidak sanggupan atau merasa tidak sanggup.
2. Pengambilan keputusan intuitif, sifatnya segera, langsung diputuskan, karena keputusan tersebut dirasakan paling tepat.
3. Pengambilan keputusan yang terpaksa, karena segera dilaksanakan.
4. Pengambilan keputusan yang reaktif. Seringkali dilakukan dalam situasi marah dan tergesa-gesa.
5. Pengambilan keputusan yang ditanggihkan, dialihkan pada orang lain yang bertanggung jawab.
6. Pengambilan keputusan secara berhati-hati : dipikirkan baik-baik, mempertimbangkan berbagai pilihan.

Tegaskan bahwa Bidan bertujuan membantu klien dengan berhati-hati, bijaksana serta mengambil keputusan yang didasarkan pada pengetahuan, fakta dan juga mempertimbangkan semua pilihan.

F. Pemberian Informasi Efektif Dalam Membantu Mengambil Keputusan

Pemberian informasi ini dilakukan setelah mendengarkan dengan aktif masalah klien dan pertanyaan klien tentang informasi. Konseling bukan proses pemberian informasi, tetapi dalam proses konseling mengandung unsure pemberian informasi setelah konselor memperoleh data atau informasi tentang keadaan dan kebutuhanklien dan informasi yang diberika sesuai kondisi dan kebutuhan klien.

Pemberian informasi efektif, bila :

1. Informasi yang diberikan spesifik, dapat membantu klien dalam membuat keputusan.
2. Informasi disesuaikan dengan situasi klien, dan mudah dimengerti.
3. Diberikan dengan memperhatikan hal-hal berikut :
 - a. Singkat dan tepat (pilih hal-hal penting yang perlu diingat klien).
 - b. Menggunakan bahasa sederhana.
 - c. Gunakan alat bantu visual sewaktu menjelaskan.
 - d. Beri kesempatan klien bertanya dan minta klien mengulang hal-hal penting yang perlu diingat.

G. Saat-Saat Sulit Dalam Pengambilan Keputusan

1. Diam

Dalam proses konseling keadaan “diam” (tidak bersuara) mempunyai banyak makna, antara lain :

- a. Penolakan dan kebingungan klien.
- b. Klien dan konselor telah mencapai akhir suatu ide dan semata-mata ragu mengatakan apa selanjutnya.
- c. Kebingungan karena kecemasan atau kebencian.

- d. Klien mengalami sakit dan tidak siap untuk bicara.
- e. Klien mengharapkan sesuatu dari konselor.
- f. Klien sedang memikirkan apa yang akan dikatakan.
- g. Klien baru menyadari ucapannya dan merupakan ekspresi emosional sebelumnya.

Menurut Saraswati I dan Tarigan L.H dalam bukunya Komunikasi Efektif untuk memahami penyebab “diam” dari klien, sebaiknya konselor memahami hal-hal berikut :

- a. Apabila klien tidak mau berbicara selama beberapa waktu. Hal ini biasanya terjadi pada klien-klien yang merasa cemas atau marah.
- b. Apabila terjadi pada awal pertemuan, setelah beberapa saat, sebaiknya konselor memperhatikan hal ini dengan mengatakan misalnya : “Saya mengerti hal ini sulit untuk dibicarakan. Biasanya pada pertemuan pertama klien-klien saya juga merasa begitu. Apakah ibu merasa cemas?”.
- c. Apabila klien diam karena marah, sebagai konselor anda dapat berkata : “Bagaimana perasaan ibu setelah berada disini sekarang?”. Pernyataan ini harus diikuti dengan suasana hening selama beberapa saat, pada saat ini konselor memnadang klien dan memperlihatkan sikap tubuh yang menunjukkan perhatian.
- d. Apabila terjadi pertengahan pertemuan : konselor harus memperhatikan konteks pembicaraan dan menilai mengapa hal ini terjadi. Pada umumnya, lebih baik menunggu beberapa saat, member kesempatan kepada klien untuk mengekspresikan perasaan atau pikirannya, meskipun konselor merasa tidak nyaman dengan keadaan tersebut.
- e. Apabila klien diam karena sedang berpikir. Koselor ini tidak perlu berusaha memecahkan kesunyian, juga tidak perlu menunjukkan sikap tidak menerima.

2. Klien menangis

Reaksi konselor adalah berusaha menenangkan klien dengan menyentuh badan (menepuk-nepuk bahu atau memegang tangan klien) secara hati-hati.

3. Konselor meyakini bahwa tidak ada pemecahan bagi masalah klien
 - a. Kondisi ini biasanya terjadi karena konselor tidak dapat memecahkan atau membantu menyelesaikan masalah seperti yang diharapkan klien.
 - b. Misalnya seorang remaja putrid ingin melakukan aborsi, sementara konselor tidak ingin memenuhi permintaan tersebut. Salah satu langkah yang dapat dilakukan terhadap klien yang mendesak ingin dibantu konselor dalam memecahkan masalahnya adalah dengan mengatakan kepada klien bahwa meskipun konselor tidak dapat mengubah keadaan tetapi konselor akan selalu menyediakan waktu untuk klien, membantu klien menghadapi saat-saat sulit.
4. Konselor melakukan kesalahan

Hal utama yang terpenting untuk menciptakan hubungan baik dengan klien adalah dengan bersikap jujur. Menghargai klien adalah salah satu syarat penting dalam konseling. Menghargai dan mempercayai klien dapat ditunjukkan dengan cara mengakui bahwa konselor telah melakukan kesalahan. Minta maaf apabila salah / keliru.
5. Konselor tidak tahu jawaban dari pertanyaan klien

Hal ini merupakan kecemasan yang biasa diutarakan konselor. Sudah sepantasnya mengatakan bahwa konselor tidak dapat menjawab pertanyaan klien, tetapi akan berusaha mencari informasi tersebut untuk klien.
6. Klien menolak bantuan konselor

Kalau klien sama sekali tidak mau bicara, tekankan pada hal-hal yang positif, paling tidak ia sudah datang dan berkenalan dengan konselor, mungkin ia mau mempertimbangkan kembali. Sarankan untuk melakukan pertemuan lanjutan.
7. Klien merasa tidak nyaman dengan jenis kelamin konselor

Kesulitan ini diucapkan klien dengan mengatakan :” Saya canggung membicarakan hal ini dengan wanita”. “Saya mengharapkan berhadapan dengan laki-laki”. Dalam situasi seperti ini sebaiknya konselor mengemukakan hal ini dengan mengatakan : “ Orang kadang-kadang awalnya merasa lebih nyaman berbicara dengan seseorang yang sama jenis kelaminnya, menurut pengalaman saya semakin lama hal itu semakin tidak penting apabila kita sudah semakin mengenal teman bicara kita. Bagaimana kalau kita coba lanjutkan dan lihat bagaimana nantinya!”. Biasanya klien menerima dan masalah ini hilang dengan sendirinya bila konselor bersikap penuh perhatian, menghargai klien dan tidak menilai terhadap klien.

8. Waktu yang dimiliki konselor terbatas

Sebaiknya sejak awal pertemuan klien mengetahui berapa lama waktu konselor yang tersedia untuk dia. Karena itu konselor sebaiknya memberikan informasi tersebut beberapa saat sebelum pertemuan, meminta maaf, menjelaskan sebab keterbatasan waktunya dan menunjukkan bahwa konselor mengharapkan bertemu klien pada pertemuan selanjutnya.

9. Konselor tidak menciptakan hubungan yang baik

Kadang-kadang hubungan yang baik dengan klien sulit terjadi. Hal ini bukan berarti konseling harus diakhiri. Akan lebih konselor minta pendapat kepada teman sesama petugas di kliniknya untuk mengamati pertemuan dan melihat dimana letak kesulitannya, apakah ada sikap klien yang membuat konselor merasa ditolak klien.

10. Konselor dan klien sudah saling kenal

Konselor dapat melayani seperti pada umumnya, tapi perlu ditekankan bahwa kerahasiaan akan tetap terjaga dan konselor bersikap sedikit berbeda dengan sikap diluar konseling terhadap klien sebagai temannya.

11. Klien berbicara terus dan yang dibicarakan tidak sesuai dengan topik pembicaraan

Situasi ini kebalikan dari situasi dimana klien tidak mau berbicara. Apabila klien terus menerus mengulang pembicaraan, setelah beberapa saat perlu dipotong pembicaraannya.

12. Klien bertanya tentang hal-hal pribadi konselor

Apabila ada pertanyaan-pertanyaan pribadi konselor lebih baik kalau konselor menyatakan bahwa konselor bercerita tentang dirinya tidak akan membantu klien, oleh karena itu lebih baik tidak bercerita.

13. Konselor merasa dipermalukan dengan suatu topik pembicaraan

Sebaiknya konselor jujur kepada klien, terutama bila konselor bereaksi secara emosional kepada klien, karena klien akan mengamati itu

14. Keadaan kritis

Komunikasikan dengan tegas tapi sopan keadaan darurat kepada keluarga. Berikan penjelasan dengan singkat tapi jelas langkah-langkah yang harus dilakukan bersama untuk mengatasi keadaan.

H. Kesulitan Saat Konseling

Saat melakukan konseling tentu saja seorang Bidan akan banyak mengalami kesulitan-kesulitan. Ada sejumlah kesulitan tersembunyi dalam konseling yang disadari oleh semua konselor. Terutama konselor pemula, antara lain :

1. Berusaha terlalu banyak dan terlalu dini.
2. Lebih banyak mengajar dari pada membina hubungan.
3. Penerimaan yang berlebihan.
4. Menampilkan masalah konseling pada orang yang tidak berpengalaman.
5. Kecenderungan untuk menampilkan kepribadian konseling.
6. Merenung setelah sesi yang sulit.

I. Upaya Untuk Mengatasi Kesulitan

Tiap individu harus paham akan dirinya. Dengan pemahaman terhadap diri maka kita akan bisa mengatasi kesulitan-kesulitan yang terjadi saat

komunikasi yang berasal dari komunikator atau Bidan sendiri. Adapun untuk memperlancar komunikasi / konseling persiapan materi, bahan, alat yang bisa mempermudah penerimaan klien terhadap apa yang akan kita sampaikan perlu disiapkan sebelumnya. Sebagai seorang Bidan kita harus menguasai ilmu komunikasi sehingga dapat melakukan komunikasi sehingga dapat melakukan konseling dengan baik pada semua klien dengan bermacam karakter dan keterbatasan mereka.

Beberapa pakar mengemukakan bahwa kearifan merupakan dasar kepribadian konselor efektif. Kearifan merupakan konsep lama dan lintas kultural, sebagai satu perangkat ciri-ciri kognitif dan afektif tertentu yang secara langsung pada keterampilan dan pemahaman hidup. Karakteristik kearifan meliputi : aspek afektif dan kesadaran yang meliputi empati, kepedulian, pengenalan rasa, *deotomatisasi* (menolak kecenderungan kebiasaan, perilaku dan pola berpikir otomatis, menekankan kesadaran tindakan dan pilihan yang bertanggung jawab), aspek kognitif meliputi penalaran dialektik (mengenal konteks, situasi, berorientasi pada perubahan yang bermanfaat) dan lain-lain.

J. Elemen Dasar Pengambilan Keputusan

a. Menetapkan tujuan

Pengambilan keputusan harus memiliki tujuan yang akan mengarahkan tujuannya, apakah spesifik dapat diukur hasilnya ataupun sasaran bersifat umum. Tanpa penetapan tujuan, pengambil keputusan tidak bisa menilai alternatif atau memilih suatu tindakan. Keputusan pada tingkat individu, tujuan ditentukan oleh masing-masing orang sesuai dengan sistem nilai seseorang. Pada tingkat kelompok dan organisasi, tujuan ditentukan oleh pusat kekuasaan melalui diskusi kelompok, konsensus bersama, pembentukan koalisi dan berbagai macam proses yang mempengaruhi. Ditambahkan oleh Wijono, bahwa tujuan harus dibagi

menurut pentingnya, ada tujuan yang bersifat harus atau tidak bisa ditawarkan, dan ada tujuan yang bersifat keinginan, yang mana masih bisa ditawarkan.

b. Mengidentifikasi permasalahan

Proses pengambilan keputusan umumnya dimulai setelah permasalahan diidentifikasi. Permasalahan merupakan kondisi dimana adanya ketidaksamaan antara kenyataan yang terjadi dengan apa yang diharapkan. Permasalahan dalam organisasi dapat berupa rendahnya produktivitas, adanya konflik disfungsi, biaya operasional yang terlalu tinggi, pelayanan tidak memuaskan klien, dan lain-lain. Pengambilan keputusan yang efektif memerlukan adanya identifikasi yang tepat atas penyebab permasalahan. Jika penyebab timbulnya permasalahan tidak dapat diidentifikasi dengan tepat, maka permasalahannya yang ada tidak dapat diselesaikan dengan baik. Ada tiga kesalahan yang sering terjadi dalam mengidentifikasi permasalahan, yaitu mengabaikan permasalahan yang ada, pemusatan perhatian pada gejala dan bukan pada penyebab permasalahan yang sebenarnya, serta melindungi diri karena informasi dianggap mengancam harga diri.

c. Mengembangkan sejumlah alternative

Setelah permasalahan diidentifikasi, kemudian dikembangkan serangkaian alternatif untuk menyelesaikan permasalahan. Organisasi harus mengkaji berbagai informasi baik intern maupun ekstern untuk mengembangkan serangkaian alternatif yang diharapkan dapat memecahkan permasalahan yang terjadi. Pengembangan sejumlah alternatif memungkinkan seseorang menolak untuk membuat keputusan yang terlalu cepat dan membuat lebih mungkin pencapaian keputusan yang efektif.

Proses pengambilan keputusan yang rasional mengharuskan pengambil keputusan untuk mengkaji semua alternatif pemecahan

masalah yang potensial. Akan tetapi dalam kenyataannya seringkali terjadi bahwa proses pencarian alternatif pemecahan masalah seringkali terbatas.

d. Penilaian dan pemilihan alternative

Setelah berbagai alternatif diidentifikasi, kemudian dilakukan evaluasi terhadap masing-masing alternatif yang telah dikembangkan dan dipilih sebuah alternatif yang terbaik. Alternatif-alternatif tindakan dipertimbangkan berkaitan dengan tujuan yang ditentukan, apakah dapat memenuhi keharusan atau keinginan. Alternatif yang terbaik adalah dalam hubungannya dengan sasaran atau tujuan yang hendak dicapai. Bidang ilmu statistik dan riset operasi merupakan model yang baik untuk menilai berbagai alternatif yang telah dikembangkan.

e. Melaksanakan keputusan

Jika salah satu dari alternatif yang terbaik telah dipilih, maka keputusan tersebut kemudian harus diterapkan. Sekalipun langkah ini sudah jelas, akan tetapi sering kali keputusan yang baik sekalipun mengalami kegagalan karena tidak diterapkan dengan benar. Keberhasilan penerapan keputusan yang diambil oleh pimpinan bukan semata-mata tanggung jawab dari pimpinan akan tetapi komitmen dari bawahan untuk melaksanakannya juga memegang peranan yang penting (Gillies, 1996; Gitosudarmo, 1997). Dalam mengevaluasi dan memilih alternatif suatu keputusan seharusnya juga mempertimbangkan kemungkinan penerapan dari keputusan tersebut. Betapapun baiknya suatu keputusan apabila keputusan tersebut sulit diterapkan maka keputusan itu tidak ada artinya.

Pengambil keputusan membuat keputusan berkaitan dengan tujuan yang ideal dan hanya sedikit mempertimbangkan penerapan operasionalnya.

f. Evaluasi dan pengendalian

Setelah keputusan diterapkan, pengambil keputusan tidak dapat begitu saja menganggap bahwa hasil yang diinginkan akan tercapai. Mekanisme sistem pengendalian dan evaluasi perlu dilakukan agar apa yang diharapkan dari keputusan tersebut dapat terealisasi. Penilaian didasarkan atas sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan yang bersifat khusus dan mudah diukur dapat mempercepat pimpinan untuk menilai keberhasilan keputusan tersebut. Jika keputusan tersebut kurang berhasil, dimana permasalahan masih ada, maka pengambil keputusan perlu untuk mengambil keputusan kembali atau melakukan tindakan koreksi. Masing-masing tahap dari proses pengambilan keputusan perlu dipertimbangkan dengan hati-hati, termasuk dalam penetapan sasaran tujuan.

Latihan :

1. Jelaskan strategi membantu klien dalam mengambil keputusan!
2. Jelaskan upaya pengambilan keputusan!
3. Jelaskan faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan!
4. Jelaskan tipe dan macam jenis keputusan!
5. Jelaskan saat-saat sulit dalam pengambilan keputusan!
6. Jelaskan elemen dasar dalam pengambilan keputusan!

Daftar Pustaka

- Yulifah, R, Yuswanto TJA. (2015). *Komunikasi dalam Praktik Kebidanan (Edisi 2)*. Salemba Medika. Jakarta
- Dalami, E, dkk.(2011). *Komunikasi dan Konseling dalam Praktik Kebidanan*. Trans Info Media (TIM). Jakarta
- Deddy Mulyana, (2008). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Bandung : PT Remaja Rosdakarya,
- Tyastuti, S, dkk, (2010), *Komunikasi & Konseling Dalam Pelayanan Kebidanan*, Yogyakarta, Fitramaya.

Rismalinda, dkk (2016) *Komunikasi dan Konseling Dalam Praktik Kesehatan Untuk Mahasiswa Kesehatan*, Jakarta, Trans Info Media

Yogi Andhi Lestari, dkk (2012) *Buku Saku: Komunikasi & Konseling Dalam Praktik Kebidanan*, Jakarta, Trans Info Media.

Th. Endang Purwoastuti, S.Pd, APP, dkk (2015) *Komunikasi & Konseling Kebidanan*, Yogyakarta, Pustaka Baru Press

BAB VIII

KOMUNIKASI TERHADAP TEMAN SEJAWAT/ INTERPROFESIONAL

Capaian Pembelajaran Mata Kuliah :

Mahasiswa mampu memahami tentang Konsep Dasar Komunikasi Terhadap Teman Sejawat/ Interprofesional

Sub Capaian Pembelajaran Mata Kuliah :

1. Mampu menjelaskan tentang pengertian komunikasi terhadap teman sejawat/ interprofesional
2. Mampu menjelaskan tentang tujuan komunikasi terhadap teman sejawat/ interprofesional
3. Mampu menjelaskan tentang jenis dan bentuk komunikasi terhadap teman sejawat/ interprofesional
4. Mampu menjelaskan tentang prinsip-prinsip komunikasi terhadap teman sejawat/ interprofesional
5. Mampu menjelaskan tentang faktor pendukung dan penghambat komunikasi sejawat/interprofessional
6. Mampu menjelaskan tentang penyebab masalah yang terjadi pada komunikasi sejawat/interprofessional
7. Mampu menjelaskan tentang cara penyelesaian masalah yang terjadi pada komunikasi sejawat/interprofessional

A. Definisi Komunikasi Interprofessional/ Sejawat

Komunikasi *Interprofessional* dapat diartikan sebagai proses perencanaan, pelaksanaan, dan mengevaluasi program komunikasi yang ditujukan untuk penyedia layanan kesehatan. Adapun pengertian lain mengenai komunikasi interprofessional, komunikasi *interprofesional* adalah komunikasi yang terjadi antar multidisiplin ilmu mengenai praktik

keprofesian yang berkolaborasi guna meningkatkan kerjasama dan pelayanan kesehatan (Barr: 2002). Komunikasi *interprofessional* adalah bentuk interaksi untuk bertukar pikiran, opini dan informasi yang melibatkan dua profesi atau lebih dalam upaya untuk menjalin kolaborasi interprofesi.

B. Tujuan Komunikasi Interprofessional

Komunikasi *interprofessional* pada pelayanan kesehatan dilakukan oleh tenaga-tenaga medis seperti: dokter, perawat, ahli gizi, apoteker, dokter spesialis, dll. *Adanya komunikasi interprofessional ialah bertujuan untuk, 1) mewujudkan kesehatan pasien yang lebih baik, 2) bertukar informasi dan alat medis agar lebih efektif untuk memajukan praktek medis, 3) serta mengadvokasi untuk penerapan standar baru pelayanan perawatan kesehatan.* Dengan adanya tujuan tersebut diharapkan semua tenaga medis dapat memberikan pelayanan kesehatan dengan sebaik-baiknya tanpa adanya kesalahan komunikasi antar tenaga medis.

C. Jenis dan Bentuk Komunikasi Interprofessional

Komunikasi interprofessional dapat terjadi dalam berbagai jenis komunikasi dalam suatu organisasi pelayanan kesehatan. Jenis komunikasi tersebut dapat berupa; 1) Komunikasi antara manajer fasilitas kesehatan dengan petugas kesehatan, 2) Komunikasi antara dokter dengan perawat/bidan, 3) Komunikasi antara dokter dengan dokter, misalnya komunikasi antara dokter spesialis dengan dokter ruangan atau antar dokter spesialis yang merawat pasien, 4) Komunikasi antara dokter/bidan/ perawat dengan petugas apotek, 5) Komunikasi antara dokter/ bidan/perawat dengan petugas administrasi/keuangan, 6) Komunikasi antara dokter/bidan/perawat dengan petugas pemeriksaan penunjang (radiology, laboratorium, dsb).

Selain jenis komunikasi diatas, komunikasi interprofessional memiliki bentuk komunikasi yang terjadi ketika komunikasi berlangsung. Bentuk komunikasi interprofessional dapat berupa komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal. Contoh komunikasi non-verbal dalam komunikasi

interprofessional dapat berupa rekam medik pasien, resep untuk pasien, dll. Rekam medik pasien menjadi sumber informasi untuk tenaga medis yang akan menjadi petugas pelayanan perawatan dikemudian hari. Rekam medis pun bentuk komunikasi antar tenaga medis dalam memberikan pelayanan kesehatan. Sehingga mereka dapat melihat rekam medik terlebih dahulu dan saling memberikan informasi. Selain itu, resep pun menjadi bentuk komunikasi yang diberikan dokter untuk pasien mengambil obat di apotek.

D. Prinsip-prinsip Komunikasi Interprofessional

Komunikasi perlu memperhatikan prinsip-prinsip yang dapat mendukung komunikasi dalam tim. *Menurut Kumala (1995) prinsip-prinsip tersebut ialah:*

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

E. Faktor Pendukung dan Penghambat Komunikasi Interprofessional

Komunikasi yang efektif perlu didukung oleh faktor-faktor yang dapat meningkatkan keefektifan dalam berkomunikasi. Menurut Potter & Perry (2005) keefektifan komunikasi dapat didukung dengan faktor-faktor berikut:

- Persepsi, dalam berkomunikasi antar profesi perlu berusaha menyelaraskan persepsi agar tidak menimbulkan masalah dalam berkomunikasi.

- Lingkungan yang nyaman untuk berkomunikasi, hindari lingkungan yang dapat mengganggu proses komunikasi menjadi terhambat.
- Pengetahuan, tingkatan pengetahuan yang berbeda. Hal ini dapat menimbulkan penyampaian pesan yang tidak jelas serta dapat menimbulkan *negative feedback*.

Selain adanya faktor pendukung, adapun faktor penghambat dalam komunikasi interprofessional. Hambatan tersebut berupa kepemimpinan yang kurang efektif, kurangnya kejelasan atau kesepakatan mengenai tujuan dan prioritas, konflik interpersonal, persaingan prioritas, perbedaan konseptual, dan enggan untuk menerima anggota lain. Hambatan tersebut dapat memicu sebuah masalah dalam komunikasi interprofessional. Masalah yang sering muncul ialah kesalahan membaca tulisan petugas lain. Atau dapat memiliki persepsi yang berbeda dari tulisan tersebut. Penulisan yang tidak jelas tersebut dapat menimbulkan suasana kerja menjadi terganggu dan munculnya perasaan kesal. Masalah lain yang timbul dapat terjadi pada proses pemberian pelayanan kesehatan bagi pasien yang rawat inap atau rawat jalan.

Masalah yang terjadi dalam komunikasi interprofessional dapat terjadi antar profesi atau sesama profesi. Contohnya, perawat A telah menyelesaikan tugas shiftnya dan akan segera pulang, sehingga ia terburu-buru memberikan rekam medik pasien C ke perawat B tanpa adanya informasi lebih lanjut. Sehingga perawat B merasa bingung untuk melanjutkan shiftnya karena kurangnya informasi yang jelas mengenai pasien C. Contoh lain, ketika dokter memberikan resep untuk pasien kepada apoteker, namun karena apoteker tidak terlalu jelas membaca tulisan dokter ia pun mengganti obat tersebut yang hampir sama dengan yang tertulis di resep. Hal tersebut dapat merugikan pasien jika obat tersebut tidak cocok dengan pasien tersebut.

F. Penyebab Masalah

Penyebab masalah yang sering terjadi dalam komunikasi *interprofessional* ialah dapat berupa *role stress*, *lack of interprofessional understandings*, dan *autonomy struggles*.

Pertama, *role stress* terbagi menjadi dua yaitu *role conflict* dan *role overload*. *Role conflict* ialah perbedaan antara peran yang diharapkan dengan yang diperoleh, hal ini dapat membuat kinerja seseorang menjadi menurun, sikap saling menghormati antar tenaga kesehatan menjadi tindakan yang dapat mengurangi *role conflict*. Sedangkan, *role overload* terjadi karena jumlah pasien yang terlalu banyak sehingga menyebabkan kemampuan petugas kesehatan menjadi menurun (lelah) sehingga pelayanan yang diberikan menjadi tidak baik.

Kedua, *lack of interprofessional understandings* terjadi karena petugas kesehatan yang belum paham tentang peran mereka dalam lingkungan kerja sehingga dapat menyebabkan masalah dalam hubungan kerja antar petugas kesehatan.

Ketiga, *autonomy struggles* menurut Conway ialah kapasitas otonomi menjadi penting agar tenaga kesehatan dapat memenuhi perannya. Namun, terkadang muncul perbedaan tingkat otonomi pada petugas kesehatan, maka petugas kesehatan perlu menyesuaikan otonomi sesuai dengan tugas dan kewajibannya. Agar tidak ada lagi masalah yang muncul dalam proses komunikasi *interprofessional* yang dapat berakibat buruk.

G. Cara Penyelesaian Masalah

Masalah tersebut dapat diselesaikan dengan pengaturan dan koordinasi masing-masing petugas dalam suatu fasilitas kesehatan. Peran, hak dan tugas petugas lain juga harus diketahui oleh masing-masing petugas, 2) memberikan otonomi kepada petugas untuk mengambil keputusan sesuai dengan kewajiban dan kemampuannya, dan 3) mereposisi kembali hubungan antar petugas kesehatan sebagai hubungan yang saling melengkapi.

Latihan

1. Jelaskan pengertian komunikasi terhadap teman sejawat ?
2. Jelaskan tujuan komunikasi terhadap teman sejawat ?
3. Apakah manfaat komunikasi terhadap teman sejawat ?
4. Jelaskan prinsip komunikasi terhadap teman sejawat ?
5. Jelaskan faktor yang mempengaruhi komunikasi terhadap teman sejawat ?

Daftar Pustaka

- Oktarina, M. 2018. *Komunikasi dalam Praktek Kebidanan*. Deepublish. Yogyakarta
- Handajani, SR. 2016. *Modul Cetak Bahan Ajar Komunikasi Dalam Praktik Kebidanan. Pusdik SDM Kesehatan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*
- Romauli, 2013, *Komunikasi Kebidanan*, Jakarta :CV. Trans Info Media
- Yulifah, dkk, 2012, *Komunikasi dan Konseling Dalam Kebidanan*, Jakarta: Salemba Medika
- Tyastuti, Siti, Yuni Kusmiati, Sri Handayani.2010.*Komunikasi dan Konseling dalam Pelayanan Kebidanan*. Cetakan Keempat. Yogyakarta: Fitramaya

BAB IX

KOMUNIKASI INTERPERSONAL/ KONSELING

Capaian Pembelajaran Mata Kuliah :

Mahasiswa mampu memahami tentang Konsep Dasar Komunikasi Interpersonal/ Konseling

Sub Capaian Pembelajaran Mata Kuliah :

1. Mampu menjelaskan tentang pengertian komunikasi interpersonal/ konseling
2. Mampu menjelaskan tentang tujuan komunikasi interpersonal/ konseling
3. Mampu menjelaskan tentang faktor penghambat komunikasi interpersonal/ konseling
4. Mampu menjelaskan tentang keterampilan yang harus dimiliki oleh konselor
5. Mampu menjelaskan tentang pengetahuan dan sikap yang harus dimiliki oleh konselor
6. Mampu menjelaskan tentang pemahaman diri terhadap proses komunikasi interpersonal/ konseling

A. Pengertian Komunikasi Interpersonal atau Konseling (KIP/K)

Komunikasi interpersonal adalah interaksi yang dilakukan dari orang ke orang, bersifat 2 arah baik secara verbal dan non verbal, dengan saling berbagi informasi dan perasaan antara individu dengan individu atau antar individu di dalam kelompok kecil.

Konseling adalah proses pemberian informasi objektif dan lengkap, dilakukan secara sistematis dengan panduan komunikasi interpersonal, teknik bimbingan dan penguasaan pengetahuan klinik, bertujuan untuk membantu seseorang mengenali kondisinya saat ini, masalah yang sedang dihadapi, dan

menentukan jalan keluar atau upaya mengatasi masalah tersebut. (Saifudin, Abdul Bari : 2002).

Montersen (1964 : 301) mendefinisikan konseling sebagai suatu proses antar pribadi, dimana satu orang yang dibantu oleh satu orang lainnya untuk meningkatkan pemahaman dan kecakapan menemukan masalahnya. William Ratigan (1967 : 114-115), mendefinisikan konseling sebagai usaha untuk membantu seseorang menolong dirinya sendiri.

Suatu komunikasi intrpersonal belum tentu suatu konseling tetapi konseling selalu merupakan komunikasi interpersonal. Orang yang memberi bantuan dalam konseling disebut konselor. sedangkan orang yang diberi konseling disebut konseli. Dalam kebidanan konseli disebut juga dengan klien. dalam konseling hubungan atau pertalian anatar konselor dengan klien memegang peranan yang penting bagi keberhasilan konseling, dan ini berbeda dengan hubungan pada situasi lain.

1. Konseling merupakan bentuk percakapan wawancara.

Wawancara sebagai alat pengumpul data digunakan untuk mendapatkan informasi yang berkenaan dengan pendapat, harapan, persepsi, keinginan, keyakinan dan lain-lain dari individu atau responden. Caranya melalui pertanyaan-pertanyaan yang sengaja diajukan kepada individu. Konseling merupakan salah satu bentuk dari wawancara.

1) Perbedaan wawancara dan kuisisioner

Apabila pertanyaan yang diajukan dan jawaban yang diberikan dilakukan secara lisan, maka ini disebut wawancara. Bila pertanyaan yang diajukan dan jawaban yang diberikan secara tertulis, disebut kuisisioner.

a. Kelebihan wawancara :

- 1) Pertanyaan bisa lebih bebas dan mendalam
- 2) Hubungan dapat dibina lebih baik sehingga respon lebih bebas menggunakan pendapatnya.
- 3) Dapat direkam dan lebih lengkap (*komprehensif*).

- 4) Sifat data primer.
- 5) Dapat mengklarifikasi yang tidak jelas.
- 6) Banyak digunakan dalam penelitian social dan pendidikan.

b. Jenis wawancara :

- 1) Terstruktur : jawaban telah dipersiapkan, ada alternative jawabannya. Keuntungan mudah diolah dan dianalisis.
- 2) tak terstruktur (bebas) : tidak perlu menyiapkan jawaban, klien bebas menjawab. Keuntungannya informasi lebih padat dan lengkap. Sulit dianalisis karena jawaban aneka ragam sehingga perlu pengkategorian.

c. Tips wawancara yang efektif :

- 1) Ciptakan suasana terbuka.
- 2) Jangan memotong pembicaraan.
- 3) Berikan perhatian.
- 4) Jangan bersifat evaluatif.
- 5) Tenggang rasa atau bijaksana.

B. Tujuan Konseling (KIP/K)

Membantu klien melihat permasalahannya supaya lebih

C. Faktor Penghambat KIP/K

Untuk melakukan suatu konseling yang efektif ternyata tidak mudah, banyak sekali hambatan atau gangguan-gangguan yang bisa mempengaruhi keberhasilan konseling. hambatan itu bisa berupa hambatan dari diri atau individu yang melakukan komunikasi interpersonal maupun hambatan dari luar yang bisa berasal dari lingkungan saat terjadinya konseling.

1. Faktor individual

Komunikasi interpersonal / konseling dilakukan oleh orang secara pribadi. pribadi inilah yang menjadi sumber pesan dan umpan balik. Dari kepribadian tersebut adalah yang dapat mempengaruhi kualitas komunikasi interpersonal yaitu sikap terhadap orang lain yang kita ajak komunikasi dan sikap terhadap diri sendiri. Selain sikap ada faktor fisik yang bisa menyebabkan suatu komunikasi interpersonal / konseling yang efektif tidak tercapai. Faktor-faktor tersebut meliputi :

Faktor individual yang meliputi faktor fisik sangat mempengaruhi kelancaran komunikasi atau konseling. Faktor fisik tersebut meliputi : kepekaan panca indra (kemampuan melihat, mendengar), usia, gender (jenis kelamin) dan lain-lain. Faktor ini sangat penting karena kita ketahui penurunan kepekaan pada organ-organ pendengar, penglihatan dan lain-lain akan menentukan kelancaran komunikasi, misalkan pendengaran yang terganggu maka proses untuk menangkap informasi juga akan terganggu, penglihatan yang kabur bahkan tidak bisa melihat menyulitkan untuk bisa melakukan kontak mata dan melakukan komunikasi yang sesuai aturan. Selain itu, sudut pandang dan nilai-nilai yang berbeda antara konselor dan konseli bisa juga menghambat proses KOP/Konseling karena akan sulit menemukan titik temu antar keduanya.

Faktor sosial ternyata bisa juga mempengaruhi proses KIP /Konseling. Faktor sosial itu meliputi : 1. sejarah keluarga dan relasi, sejarah keluarga atau relasi yang baik akan mempermudah proses konseling begitu pula sebaliknya 2. jaringan sosial, orang yang punya wawasan dan pergaulan yang luas akan lebih mudah untuk melakukan komunikasi interpersonal dibandingkan orang yang jarang bersosialisasi, biasanya orang yang seperti ini lebih pendiam dan merasa rendah diri bahkan menarik diri dan sulit untuk mengungkapkan isi hatinya sehingga sangat mempengaruhi hubungan dengan orang lain 3. peran dalam masyarakat, status sosial, peran sosial. Orang yang punya peranan dan status sosial yang tinggi di masyarakat akan disegani dan biasanya nasehat

yang diberikan akan dituruti oleh masyarakat setempat. Kadang-kadang sebagai petugas kesehatan akan menjadi canggung apabila harus memberikan konseling kepada orang yang punya peran atau status sosial yang tinggi di masyarakat, apabila kalau konseli adalah seorang pejabat. Hal-hal inilah yang sering menyebabkan hambatan untuk memberikan konseling. Faktor yang tak kalah pentingnya adalah bahasa. Ketidakmampuan menangkap bahasa daerah setempat akan sangat menghambat komunikasi karena menyulitkan untuk menangkap dan mengerti pesan yang disampaikan, sehingga pesan dari komunikator ke komunikan tidak sampai.

2. Faktor yang berkaitan dengan interaksi

Disamping faktor individual, faktor yang juga menghambat komunikasi interpersonal adalah faktor yang berkaitan dengan interaksi. Yang termasuk kedalam faktor ini adalah :

a. Tujuan dan harapan terhadap komunikasi

Ini biasanya terjadi apabila dalam suatu komunikasi / konseling, komunikator tidak memberikan konseling sesuai kebutuhan klien, maka apa yang disampaikan komunikator tidak akan didengar atau diperhatikan oleh klien karena tidak sesuai dengan harapannya. Untuk menghindari hal tersebut sudah seharusnya seorang komunikator memiliki kemampuan untuk menganalisa masalah klien sehingga dapat memberikan konseling sesuai kebutuhan klien. Dengan demikian tujuan dan harapan dari kedua belah pihak dapat tercapai.

b. Sikap terhadap interaksi

Sikap yang terbuka dan bersahabat sangat mendukung komunikasi, tetapi sebaliknya orang yang tertutup dan kurang bersahabat akan sulit untuk diajak komunikasi, biasanya orang yang seperti ini mempunyai sifat introverted sehingga susah untuk mengungkapkan masalah yang dihadapi. Mendapatkan klien yang seperti ini sebagai seorang Bidan

harus mampu memancing percakapan dan menggunakan pertanyaan-pertanyaan terbuka.

- c. Pembawaan diri seseorang terhadap orang lain (seperti kehangatan, perhatian, dukungan)

Pembawaan diri seseorang sangat mempengaruhi komunikasi. Orang yang sombing, sinis dan tidak memberikan dukungan merupakan hambatan komunikasi yang harus kita hadapi. Kadang-kadang sebagai manusia biasa kita sebagai petugas kesehatan sudah merasa malas dahulu untuk memberikan konseling pada orang semacam itu. Tapi kita harus menyingkirkan sikap seperti itu dan harus professional. Cobalah untuk bersikap bersahabat dan tidak menggurui, tetapi harus menguasai kontens / materi yang akan kita berikan. Dengan sikap seperti itu biasanya mereka akan merubah sikapnya.

- d. Sejarah hubungan

Sejarah hubungan adalah sesuatu yang telah lampau tetapi akan sangat berpengaruh dimasa sekarang atau masa dating. Orang yang punya hubungan kurang harmonis dimasa lalu dan tiba-tiba bertemu dalam suatu konsultasi / konseling akan menyebabkan sikap canggung dan malas untuk bertemu. Tapi sekali lagi kita sebagai tenaga kesehatan harus professional dalam menghadapi ini, lupakan sejenak masalah yang lalu dan hadapi klien sesuai masalah yang harus dipecahkan oleh klien saat ini. Tidak perlu mengungkit-ungkit masa lalu dan puralah lupa kalau pernah ada hubungan / masalah yang kurang harmonis dimasa lalu.

- 3. Faktor situasional

Situasi selama melakukan komunikasi sangat mempengaruhi keberhasilan komunikas, lingkungan yang tenang dan terjaga privasinya merupakan situasi yang sangat mendukung, begitu pula sebaliknya komunikasi yang dilakukan ditempat keramaian akan sangat mengganggu karena bising dan mengganggu pendengaran.

4. Kompetensi dalam melakukan percakapan

Agar komunikasi interpersonal berjalan lancar dan mendatangkan hasil yang diharapkan, baik komunikator maupun komunikan perlu memiliki kemampuan dan kecakapan dalam melakukan komunikasi interpersonal. Kompetensi (*competence*) KIP adalah tingkat dimana perilaku kita dalam berkomunikasi interpersonal (KIP) sesuai dan cocok dengan situasi dan membantu kita mencapai tujuan komunikasi interpersonal yang kita lakukan dengan orang lain. Dengan kompetensi, perilaku komunikasi kita akan sesuai dengan peraturan-peraturan dalam KIP dan membantu mencapai tujuan komunikasi. Agar komunikasi interpersonal berhasil kita perlu memiliki keterampilan dalam komunikasi interpersonal baik sosial maupun behavioral. Kompetensi tersebut meliputi :

- a. Empati (*emphaty*) adalah kecakapan memahami perasaan dan pengertian orang lain.
- b. Perspektif sosial adalah kecakapan dalam melihat kemungkinan-kemungkinan perilaku yang diambil oleh orang yang kita ajak komunikasi.
- c. Kepekaan (*sensitivity*) terhadap sesuatu hal dalam KIP.
- d. Pengetahuan akan situasi pada saat melakukan KIP.
- e. Memonitor diri adalah kemampuan menjaga ketepatan perilaku dan pengungkapan komunikasi.
- f. Kecakapan dalam tingkah laku antara lain keterlibatan dalam berinteraksi.

D. Keterampilan – Keterampilan yang Harus Dimiliki Oleh Konselor

a) Keterampilan Observasi

Hal – hal yang ada dalam keterampilan observasi yaitu :

“ Apa yang diobservasi/diamati ? “

1. Tingkah laku non verbal klien
Cara menatap, bahasa tubuh, kualitas suara, merupakan indicator penting yang mengungkapkan apa yang sedang terjadi pada klien.
2. Tingkah laku verbal klien
Kapan klien beralih topic, apa saja kata-kata kunci, penjelasan-penjelasan yang disampaikan dan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan.
3. Kesenjangan tingkah laku verbal dan non verbal.
Seorang bidan yang tajam pengamatannya akan memperhatikan bahwa ada beberapa konflik/ketidaksesuaian antara tingkah laku verbal dan non verbal, antara dua buah pernyataan, antara apa yang diucapkan dan apa yang dikerjakan.

Dalam mengobservasi sesuatu ada 2 hal penting yang perlu diperhatikan :

1. Pengamatan Obyektif
Adalah berbagai tingkah laku yang kita lihat dan dengar. Misalkan : jalan mondar-mandir, tangan dikepal, dsbnya.
2. Interpretasi/penafsiran
Adalah kesan yang kita berikan terhadap apa yang kita lihat (amati) dan kita dengar.

b) Ketrampilan Mendengar Aktif

Terdapat empat bentuk mendengarkan yang bisa digunakan sesuai dengan situasi yang dihadapi, yaitu :

♣ Mendengar Pasif (Diam)

Dilakukan antara lain bila klien sedang menceritakan masalahnya : berbicara tanpa henti, menggebu-gebu dengan ekspresi perasaan kesal

atau sedih. Selain itu bila berhenti sejenak, konselor dapat mendengar pasif untuk memberi kesempatan menenangkan diri.

♣ Memberi tanda perhatian verbal dan non verbal

Seperti : Hmm, yaa, lalu, oh begitu, terus.... atau sesekali mengangguk. Dilakukan antara lain sewaktu klien berbicara panjang tentang peristiwa yang terjadi pada dirinya.

♣ Mengajukan pertanyaan untuk mendalami dan klarifikasi

Dilakukan bila konselor ingin mendalami apa yang diucapkan/diceritakan klien. Misalnya :“ Bagaimana hubungan ibu dengan saudara-saudara suami ?”

“ Apakah maksud ibu dengan perbuatan tidak layak itu?”

♣ Mendengar Aktif

Yaitu dengan memberikan umpan balik/merefleksikan isi ucapan dan perasaan klien.

- Refleksi Isi atau Parahasing

Adalah menyatakan kembali ucapan klien dengan menggunakan kata-kata lain, memberi masukan kepada klien tentang inti ucapan yang baru dikatakan klien dengan cara meringkas dan memperjelas ucapan klien.

- Refleksi Perasaan

Adalah mengungkapkan perasaan klien yang teramati oleh konselor dari intonasi suara, raut wajah dan bahasa tubuh klien maupun dari hal-hal yang tersirat dari kata-kata verbal klien.

c). Ketrampilan Bertanya

Semua jenis pertanyaan dapat dikelompokkan menjadi pertanyaan tertutup dan terbuka.

o Pertanyaan Tertutup

- Menghasilkan jawaban “ ya “ atau “ tidak “ yang berguna untuk mengumpulkan informasi yang factual.
- Tidak menciptakan suasana yang nyaman dalam berkomunikasi dan proses pengambilan keputusan
- Bidan mengontrol jalannya percakapan, klien hanya memberikan informasi yang bersangkutan dengan pertanyaan saja.

o Pertanyaan Terbuka

- Jenis pertanyaan biasanya memakai kata tanya “ bagaimana “ atau “ apa “
- Memberi kebebasan atau kesempatan kepada klien dalam menjawab yang memungkinkan partisipasi aktif dalam percakapan.
- Merupakan cara yang efektif untuk menggali informasi dengan menggunakan intonasi suara yang menunjukkan minat dan perhatian.

E. Pengetahuan dan Sikap yang Harus Dimiliki Oleh Konselor

Perilaku bidan dalam melaksanakan tugas sebagai komunikator maupun konselor dipengaruhi oleh 3 hal, yaitu : Aspek Kognitif, Psikomotorik, dan Afektif.

1. Pengetahuan (Kognitif)

Meliputi pengetahuan tentang :

- Kesehatan

- Ilmu kebidanan dan kandungan
- Masalah yang berhubungan dengan kehamilan, persalinan dan pasca persalinan dan upaya pencegahan serta penatalaksanaanya.
- Keyakinan akan adat isitiadat, norma tertentu
- Alat / metode kontrasepsi
- Hubungan antar manusia
- Komunikasi interpersonal dan konseling
- Psikologi
- Dan sebagainya

2. Ketrampilan (Psikomotorik)

Harus terampil dalam :

- Membantu proses persalinan dan berbagai masalah kesehatan
- Menggunakan alat-alat pemeriksaan tubuh klien
- Melakukan komunikasi interpersonal dan konseling
- Menggunakan alat bantu visual untuk membantu pemberian informasi kepada klien
- Mengatasi situasi genting yang dihadapi klien
- Membuat keputusan
- Dan sebagainya

3. Sikap (Afektif)

- Mempunyai motivasi tinggi untuk menolong orang lain
- Bersikap ramah, sopan , dan santun

- Menerima klien apa adanya
- Berempati terhadap klien www.akbidypsDMI.net
- Membantu dengan tulus
- Terbuka terhadap pendapat orang lain

E. Pengaruh Pemahaman Diri Terhadap Proses KIP/K

1. Memahami diri sendiri

Memahami diri bertujuan untuk mengetahui dan mengenak siapakah diri kita, apakah persepsi orang lain terhadap diri kita sama atau tidak. Misal mungkin anda merasa ramah, namun menurut orang lain anda judes dan lain-lain. Pemahaman dirimeliputi pengetahuan tentang siapa aku, apa kelemahanku, bagaimana perasaanku, apa keinginanku dan sebagainya. Kita perlu memahami diri kita agar apa yang menjadi potensi dari dalam diri kita tetap kita pertahankan atau bahkan kita tingkatkan dan apa yang menjadi kelemahan dan kekurangan kita bisa kita rubah atau kita tutupi, agar menjadi lebih baik, sehingga hal ini akan mengantarkan kita kearah kesuksesan.

2. Pengetahuan, keterampilan, sikap yang dimiliki konselor

Perilaku seseorang dipengaruhi tiga aspek yaitu aspek kognitif, aspek psikomotor dan aspek afektif (perasaan, sifat, sikap). Pengetahuan menunjukan aspek kognitif, keterampilan menunjukan aspek psikomotor sedangkan aspek afektif menunjukan sikap. Sebagai seorang Bidan dalam melaksanakan tugasnya akan tergantung pada tiga aspek tersebut. Tanpa pengetahuan yang cukup semua yang dilakukan tidak akan mempunyai dasar ilmu yang benar, selainitu bila seorang Bidan tidak mempunyai keterampilan yang baik juga akan membahayakan jiwa pasiennya. Sikap yang baik akan mendukung pekerjaan Bidan dalam memberikan

pelayanan. Untuk itu ketiga aspek tersebut harus seimbang dan terintegrasi sehingga akan mendapatkan hasil sesuai harapan baik bagi Bidan maupun klien.

Pengetahuan yang harus dimiliki Bidan tidak hanya pengetahuan kebidanan saja tapi dalam semua bidang ilmu. Antara lain pengetahuan dalam bidang psikologi, kesehatan reproduksi, kebidanan dan kandungan, keluarga berencana, kesehatan neonates, bayi dan balita, ilmu social budaya, pengetahuan tentang hubungan antar manusia, pengetahuan interpersonal, pengetahuan tentang konseling dan sebagainya.

Keterampilan yang perlu dimiliki Bidan tentunya semua keterampilan yang sesuai dengan kompetensi Bidan yaitu ada Sembilan kompetensi Bidan. Dalam komunikasi dan konseling keterampilan yang harus dapat dikuasai Bidan adalah keterampilan dalam melakukan komunikasi antara lain : terampil dalam membantu memecahkan masalah yang dihadapi klien, terampil dalam melakukan komunikasi interpersonal, terampil dalam menggunakan alat bantu visual untuk pemberian informasi, terampil dalam mengatasi masalah genting yang dihadapi klien, terampil membantu klien dalam mengambil keputusan dan sebagainya.

Adapun sikap yang sebaiknya dimiliki Bidan adalah mempunyai motivasi yang tinggi untuk membantu orang lain, bersikap ramah, sopan santun, menerima klien apa adanya, empati terhadap klien, membantu dengan ikhlas dan terbuka terhadap pendapat orang lain.

Menurut Carl Rogers agar konseling efektif ada tiga kualitas diri (sikap) yang sebaiknya dimiliki oleh konselor yaitu :

- a. Empati : Memandang dengan kerangka pikir klien, berusaha memahami dan berpikir bersama klien.
- b. Otentik : Konselor tahu perasaannya sendiri, memahami diri sendiri, yang dialami dan dirasakan selaras, tidak berpura-pura.

c. *Unconditional Positive Regard* atau *Acceptance* : Menerima klien apa adanya, tanpa syarat, menghormati dan menghargai.

3. Pengaruh pemahaman diri terhadap KIP/K

Pentingnya pemahaman diri adalah karena Bidan bekerja melibatkan banyak aspek, orang dan kondisi. Bidan perlu memahami bahwa setiap orang mempunyai bio-psiko-sosial-spiritual yang berbeda. Sehingga perlu pemahaman diri untuk menghadapi orang dengan berbagai karakteristik. Bidan harus mampu memahami untuk bisa menghadapi kecemasan, kemarahan, kesedihan dan kegembiraan klien. Bidan harus mengetahui bagaimana dia harus mengambil sikap, dan ini bisa menghindarkan dari hal-hal yang tidak diinginkan. Bayangkan apabila Bidan sendiri tidak memahami dirinya, dia tidak tahu kelemahannya, dan tidak bisa mengendalikan diri, misalkan Bidan yang mudah marah, maka apabila dia mendapatkan pasien yang memberikan pendapat lain tentang keadaan yang dialaminya, maka Bidan tidak akan mampu mengendalikan emosinya sehingga pertengkaran akan terjadi dan memperkeruh suasana. Lain halnya jika Bidan tersebut sudah memahami bahwa dirinya mudah marah, maka dia akan berusaha untuk meredam kemarahannya dan pendapat klien akan disikapi sebagai suatu tukar pendapat semata. Bidan yang kurang memahami diri sendiri kemungkinan akan sulit memahami apa yang dialami klien, sehingga Bidan tidak akan dapat berkomunikasi dengan baik, karena ada sikap tidak bisa menerima klien apa adanya.

Latihan

1. Jelaskan tentang pengertian komunikasi interpersonal/ konseling ?
2. Jelaskan tentang tujuan komunikasi interpersonal/ konseling ?
3. Jelaskan tentang faktor penghambat komunikasi interpersonal/ konseling ?
4. Jelaskan tentang keterampilan yang harus dimiliki oleh konselor ?
5. Jelaskan tentang pengetahuan dan sikap yang harus dimiliki oleh konselor ?

Daftar Pustaka

- Oktarina, M. 2018. *Komunikasi dalam Praktek Kebidanan*. Deepublish. Yogyakarta
- Handajani, SR. 2016. *Modul Cetak Bahan Ajar Komunikasi Dalam Praktik Kebidanan. Pusdik SDM Kesehatan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*
- Romauli, 2013, *Komunikasi Kebidanan*, Jakarta :CV. Trans Info Media
- Yulifah, dkk, 2012, *Komunikasi dan Konseling Dalam Kebidanan*, Jakarta: Salemba Medika
- Tyastuti, Siti, Yuni Kusmiati, Sri Handayani.2010.*Komunikasi dan Konseling dalam Pelayanan Kebidanan*. Cetakan Keempat. Yogyakarta: Fitramaya

BAB X

KOMUNIKASI TERAPEUTIK

Capaian Pembelajaran Mata Kuliah :

Mahasiswa mampu memahami tentang Konsep Dasar Komunikasi Terapeutik

Sub Capaian Pembelajaran Mata Kuliah :

1. Mampu menjelaskan tentang pengertian komunikasi terapeutik
2. Mampu menjelaskan tentang tujuan dan manfaat komunikasi terapeutik
3. Mampu menjelaskan tentang syarat dan prinsip komunikasi terapeutik
4. Mampu menjelaskan tentang sikap dan karakteristik komunikasi terapeutik
5. Mampu menjelaskan tentang teknik komunikasi terapeutik

A. Pengertian Komunikasi Terapeutik

Ada beberapa pengertian komunikasi terapeutik dan di antaranya adalah sebagai berikut.

- 1) Suatu kemampuan atau ketrampilan bidan dalam membantu klien beradaptasi terhadap stress, mengatasi gangguan psikologi dan belajar bagaimana berhubungan dengan orang lain (Northouse dalam Suryani, 2006).
- 2) Hubungan interpersonal anatar bidan dengan klien, sehingga memperoleh pengalaman belajar yang sama dalam rangka memperbaiki pengalaman emosional klien (Stuart, 1998).
- 3) Komunikasi yang direncanakan secara sadar dimana kegiatan dan tujuan dipusatkan untuk kesembuhan pasien (Uripni dkk, 2003).

Dari beberapa definisi di atas, secara sederhana komunikasi terapeutik dapat diartikan sebagai suatu ketrampilan atau proses interaksi secara sadar

yang dilakukan oleh bidan pada klien untuk beradaptasi terhadap gangguan baik secara fisik maupun psikologi sehingga bisa membantu klien untuk mencapai kesembuhan atau mengatasimasalahnya.

Kunci membangun komunikasi terapeutik adalah:

- 1) Kejujuran
- 2) Lemah lembut berbicara dan meyakinkan
- 3) Tata bahasanya jelas, ekspresif dan tidak membingungkan
- 4) Bersikap positif dan penuh harapan ke depan
- 5) Empati
- 6) Memberikan sikap hormat pada klien
- 7) Responsif dan peka, mengerti perasaan orang lain
- 8) Tidak terpengaruh masa lalu klien.

B. Tujuan dan Manfaat Komunikasi Terapeutik

Menurut Purwanto dalam Damayanti (2008) komunikasi terapeutik memiliki beberapa tujuan sebagai berikut.

- 1) Membantu pasien untuk memperjelas dan mengurangi beban perasaan dan pikiran serta dapat mengambil tindakan untuk mengubah situasi yang ada bila pasien percaya pada hal yang diperlukan
- 2) Mengurangi keraguan, membantu dalam hal pengambilan tindakan yang efektif dan mempertahankan kekuatan egonya.
- 3) Mempengaruhi orang lain. Lingkungan fisik dan dirinya sendiri

Untuk mencapai tujuan tersebut di atas, seorang bidan dituntut untuk memiliki karakter *helping relationship* sebagai berikut.

- 1) Kesadaran diri terhadap nilai yang dianut.
- 2) Kemampuan untuk menganalisis perasaannya sendiri
- 3) Kemampuan menjadi contoh peran, gaya hidup sehat supaya bisa jadi contoh orang lain.
- 4) Altruistik, bidan merasa puas karena mampu , menolong orang lain

dengan cara yang manusiawi

- 5) Rasa tanggung jawab, etik dan moral, setiap keputusan yang dibuat selalu memperhatikan prinsip yang menjunjung tinggi kesehatan/kesejahteraan manusia.
- 6) Tanggung jawab untuk dirinya sendiri dan juga pada orang lain

Sedangkan manfaat dari komunikasi terapeutik ada dua manfaat yaitu:

- 1) Untuk mendorong dan menganjurkan kerjasama antara tenaga kesehatan dan klien.
- 2) Untuk mengidentifikasi, mengungkapkan perasaan, mengkaji masalah, dan mengevaluasi tindakan yang dilakukan oleh bidan.

C. Syarat dan Prinsip Komunikasi Terapeutik

Ada dua syarat untuk komunikasi terapeutik sebagai berikut.

- 1) Semua komunikasi harus ditujukan untuk menjaga harga diri baik pemberi maupun penerima
- 2) Komunikasi yang menciptakan saling pengertian harus dilakukan terlebih dahulu sebelum memberikan sarana, informasi, maupun masukan.

Komunikasi terapeutik akan efektif apabila sering dipakai latihan, sehingga akan meningkatkan kepekaan diri terhadap perasaan orang lain, khususnya klien yang kita hadapi.

Prinsip-prinsip dari komunikasi terapeutik adalah sebagai berikut.

- 1) Bidan harus mengenal dirinya sendiri yang berarti menghayati, memahami dirinya, serta nilai yang dianut.
- 2) Komunikasi yang bersifat saling menerima, saling percaya, dan saling menghargai.
- 3) Bidan harus menyadari pentingnya kebutuhan pasien baik fisik maupun mentalnya.

- 4) Menciptakan suasana yang memungkinkan seorang pasien bebas berkembang tanpa rasa takut.
- 5) Mampu memotivasi pasien untuk mengubah dirinya baik sikap ataupun tingkah laku, sehingga tumbuh semakin matang dan mampu memecahkan masalahnya sendiri
- 6) Bidan mampu menguasai perasaan sendiri baik suka maupun duka.
- 7) Mampu menentukan batas waktu yang sesuai dan dapat mempertahankan konsistensinya.
- 8) Memahami betul arti empati sebagai tindakan terapeutik.
- 9) Kejujuran dan keterbukaan sebagai dasar komunikasi terapeutik.
- 10) Memiliki kemampuan sebagai *role model* altruisme untuk mendapatkan keputusan dengan menolong orang lain secara manusiawi.
- 11) Berpegang pada etika serta dalam mengambil keputusan berdasar prinsip kesejahteraan manusia
- 12) Bertanggung jawab dalam dua dimensi, yaitu pada diri sendiri dan pada pasien dalam pelayanan kebidanan.

D. Sikap dan Karakteristik Komunikasi Terapeutik

- 1) Berhadapan
- 2) Kontak mata
- 3) Membungkuk ke arah klien
- 4) Memperlihatkan sikap terbuka
- 5) Tetap rileks

Sedangkan karakteristik komunikasi terapeutik menurut Taufik (2007) ada dua, yaitu keiklasan dan empati.

1) Keiklasan

Dalam upaya memberikan bantuan kepada klien, bidan harus dapat menyadari adanya nilai, sikap dan perasaan yang dimiliki oleh klien. Bidan yang mampu menunjukkan keiklasan yang tinggi baik secara verbal atau non verbal, akan memunculkan kesadaran klien mengkomunikasikan secara tepat, bidan tidak akan menolak segala

bentuk perasaan negatif klien, bahkan akan berusaha selalu berinteraksi dengan klien.

Hasilnya bidan akan mampu mengeluarkan segala perasaan yang tepat, bukan menyalahkan atau menghukum. Keikhlasan tidak selalu dengan mudah untuk dilakukan, supaya lebih percaya diri, maka dibutuhkan pengembangan diri setiap saat. Dengan demikian sekali bidan mampu membantu memulihkan kondisi pasien, pada saat yang sama pula kapasitas yang dimiliki untuk mencapai hubungan yang saling menguntungkan akan meningkat secara lebih bermakna.

2) *Empati*

Empati merupakan suatu Perasaan “pemahaman” dan “penerimaan bidan terhadap perasaan yang dialami oleh klien dan kemampuan dalam merasakan dunia pribadi pasien. Empati merupakan sesuatu yang jujur, sensitif dan tidak dibuat-buat / obyektif, karena berdasar atas apa yang dialami orang lain.

Empati lebih cenderung bergantung pada pengalaman. Sebagai contoh: Bidan akan lebih mudah membantu mengatasi nyeri apabila mempunyai pengalaman yang sama tentang nyeri (keseragaman dan kesamaan pengalaman). Empati memperbolehkan bidan untuk dapat berpartisipasi sejenak terhadap sesuatu yang terkait dengan emosi klien. Dengan empati bidan akan menjadi lebih sensitif dan ikhlas.

Beberapa aspek dalam empati adalah sebagai berikut.

- a) Aspek mental, yaitu memahami orang secara emosional dan intelektual.
- b) Aspek verbal, adalah pemahaman terhadap perasaan dan alasan reaksi emosional klien.
- c) Aspek nonverbal yaitu kemampuan menunjukkan empati dengan kehangatan dan kesejatan. Kehangatan bisa dilihat dari sikap dan postur tubuh sebagai berikut.
 - 1) Kepala: duduk atau berdiri dengan tinggi yang sama
 - 2) Kondisi wajah: dahirileks

- 3) Mata: gerakan mata natural
- 4) Mulut: rileks, tidak cemberut, tidak menggigit bibir, tersenyum
- 5) Ekspresi: rileks, tidak ada ketakutan, menunjukkan adanya perhatian.
- 6) Tubuh: berhadapan, paralel dengan lawan jenis
- 7) Bahu: mudah digerakan dan tidak tegang
- 8) Lengan: mudah digerakkan tidak pegang sesuatu
- 9) Tangan: tidak memegang/menggenggam di antara keduanya
- 10) Dada: nafas biasa tidak nampak menelan
- 11) Kaki: tampak nyaman dan tidak menendang
- 12) Telapak kaki: tidak mengetuk

Hal-hal yang dapat merusak kehangatan adalah sebagai berikut.

- 1) Melihat sekeliling pada saat berkomunikasi dengan orang lain.
- 2) Mengetuk dengan jari.
- 3) Mundur tiba-tiba.
- 4) Tidak tersenyum

Kehangatan adanya hubungan yang saling membantu dibuat untuk memberikan kesempatan klien dalam mengeluarkan unek-unek secara bebas. Dengan kehangatan bidan dapat mendorong klien untuk mengekspresikan dan mengungkapkannya dalam suatu bentuk kegiatan tanpa rasa takut. Suasana yang hangat, permisif dan tanpa adanya ancaman menunjukkan adanya rasa penerimaan bidan terhadap klien, sehingga klien dapat mengekspresikan perasaannya secara lebih mendalam dan bidan mempunyai kesempatan untuk mengetahui kebutuhan klien. Kehangatan juga bisa ditunjukkan secara non verbal. Penampilan tenang, suara yang meyakinkan, pegangan tangan yang halus menunjukkan rasa belas kasihan bidan terhadap kliennya.

E. Teknik Komunikasi Terapeutik

1) Mendengar Aktif dengan Penuh Perhatian

Teknik mendengar ada dua macam yaitu mendengar pasif dan mendengar aktif. Mendengar pasif misalnya menganggukan kepala atau

kontak mata. Sedangkan mendengar aktif adalah mendengar dengan penuh perhatian dan bertujuan untuk mengetahui perasaan orang lain. Keuntungan mendengar aktif adalah pasien merasa dihargai dan merasa penting serta pasien merasa didengarkan sehingga pasien merasa nyaman.

Mendengar aktif dengan penuh perhatian bisa dilakukan dengan cara-cara sebagai berikut.

- a) Pandang klien dan keluarga saat berbicara
- b) Pertahankan kontak mata yang memancarkan keinginan untuk mendengarkan
- c) Sikap tubuh yang menunjukkan perhatian
- d) Tidak menyilangkan kaki dan tangan
- e) Menghindari gerakan yang tidak perlu
- f) Anggukan kepala apabila klien membicarakan hal yang penting
- g) Condongkan tubuh ke arah lawan bicara.

2) ***Menunjukkan Penerimaan***

Menunjukkan penerimaan berarti bersedia mendengarkan orang lain tanpa keraguan tetapi bukan berarti bidan menyetujui semua hal. Bidan tidak harus menerima perilaku klien tetapi harus menghindari ekspresi wajah yang menunjukkan tidak setuju, misalnya menggelengkan kepala atau mengerutkan dahi/wajah.

Contoh sikap bidan yang menyatakan penerimaan adalah sebagai berikut.

- a) Mendengarkan tanpa memutuskan pembicaraan
- b) Memberikan umpan balik verbal
- c) Memastikan bahwa isyarat verbal cocok dengan komunikasi verbal
- d) Menghindari untuk berdebat

3) ***Mengajukan Pertanyaan yang Berkaitan***

Tujuan bidan mengajukan suatu pertanyaan yang berkaitan adalah untuk mendapatkan informasi yang spesifik mengenai apa yang disampaikan oleh pasien atau keluarganya.

Contoh: “Tadi Ibu katakan kalau anak Ibu ada tiga. Anak yang mana yang paling dekat dengan Ibu?”

4) Mengajukan Pertanyaan Terbuka

Pertanyaan terbuka adalah pertanyaan yang memerlukan jawaban yang luas, sehingga pasien bisa mengemukakan masalah dan perasaannya dengan kata-kata sendiri.

Contoh: “Coba ceritakan apa yang biasa ibu lakukan kalau ibu mengalami demam yang tinggi?”

5) Mengulang Ucapan Klien

Mengulang ucapan klien dengan menggunakan kata-kata sendiri.

Contoh:

Klien: “Saya semalaman tidak bisa tidur Bu” ”

Bidan: “Ibu mengalami kesulitan untuk tidur?”

6) Mengajukan Pertanyaan Klarifikasi

Mengajukan pertanyaan klarifikasi tujuannya adalah untuk mengklarifikasikan hal-hal yang belum dimengerti untuk menghindari kesalahpahaman.

Contoh:

Bidan: “Apa yang Ibu maksudkan tadi? Saya kurang jelas.”

Klien : “Yang saya maksudkan adalah ..”

7) Menfokuskan

Menfokuskan tujuannya adalah untuk membatasi pembicaraan sehingga pembicaraan menjadi lebih spesifik.

Contoh: “Hal ini nampaknya penting, maka perlu kita bicarakan lebih lanjut di lain waktu.”

8) Menyampaikan Hasil Observasi

Menyampaikan hasil observasi bertujuan untuk memberikan umpan balik dari hasil pengamatan yang dilakukan.

Contoh : Bidan : “Kelihatannya Ibu cemas? Apakah Ibu merasa cemas apabila”

9) Menawarkan Informasi

Menawarkan informasi adalah untuk memberikan tambahan informasi yang merupakan bagian dari pendidikan kesehatan.

10) Diam

Diam menurut Damayanti (2008) digunakan pada saat klien perlu mengekspresikan ide tetapi klien tidak tahu bagaimana menyampaikan hal tersebut. Sikap diam juga bisa digunakan, baik oleh klien ataupun bidan, untuk mengorganisir pikirannya. Sikap diam memungkinkan klien untuk dapat berkomunikasi secara internal dengan dirinya sendiri, mengorganisir dan memproses informasi yang didapat.

11) Meringkas

Meringkas tujuannya untuk membantu bidan mengulang aspek penting yang dibicarakan sehingga dapat dilanjutkan pembicaraan dengan topik yang berkaitan. Contoh: “Selama 30 menit Ibu dan saya telah membicarakan tentang KB”

12) Memberikan Penghargaan

Memberikan penghargaan dapat dilakukan bila pasien sudah mengalami perubahan secara nyata, maka perlu disampaikan demikian

Contoh : “Selamat pagi Bu....., saya perhatikan Ibu Ani hari ini sudah rapi ”

13) Menawarkan diri

Teknik komunikasi menawarkan diri dilakukan tanpa pamrih dan hanya menyatakan kesediaan diri.

Bidan: “Bolehkah saya duduk di samping Ibu dan menemani beberapa menit”

14) Memberikan Kesempatan pada Klien untuk Memulai Pembicaraan

Memberikan kesempatan pada klien untuk memulai pembicaraan bertujuan untuk memberikan kesempatan kepada klien untuk memiliki inisiatif dalam memilih topik.

Contoh: Bidan: “Adakah sesuatu yang akan Anda bicarakan?”

15) *Menganjurkan Untuk Meneruskan Pembicaraan*

Menganjurkan untuk meneruskan pembicaraan, teknik ini menganjurkan klien untuk mengarahkan hampir seluruh pembicaraan yang mengindikasikan bahwa klien sedang mengikuti pembicaraan dan merasa tertarik dengan apa yang akan dibicarakan.

Contoh:

Bidan :.....teruskan !

16) *Menempatkan Kejadian Secara Teratur*

Menempatkan kejadian secara teratur akan menolong bidan dan klien untuk melihatnya dalam suatu persepektif. Bidan akan menentukan pola kesukaran interpersonal dan memberikan data tentang pengalaman yang memuaskan dan berarti bagi klien dalam memenuhi kebutuhan.

Contoh:

Bidan: Kapan kejadian tersebut terjadi...? atau apakah yang terjadi sebelum dan sesudahnya ?

17) *Menganjurkan Klien untuk Menguraikan Persepsi*

Teknik ini dilakukan dengan cara menganjurkan klien untuk menguraikan persepsinya dan meminta klien untuk menyampaikan apa yang sedang dirasakan atau dipikirkan.

Contoh:

Bidan: “Apa yang sedang terjadi?”

18) *Refleksi*

Refleksi artinya mengarahkan kembali ide, perasaan, atau isi pembicaraan. Contoh:

Klien: “Suami saya ditilpun tidak bisa.....padahal saya akan melahirkan....saya akan bicara dengan suami..”.

Bidan: “Jadi, ini yang menyebabkan Anda marah?”

19) *Asertif*

Asertif adalah kemampuan untuk meyakinkan dan nyaman untuk mengekspresikan pikiran dan perasaan dengan tetap menghargai orang lain.

20) *Humor*

Humor adalah hal yang penting dalam komunikasi verbal karena humor akan mengurangi ketegangan dan stress sehingga bisa mendukung keberhasilan dalam memberikan asuhan kebidanan. Selain itu hormon akan merangsang katekolamin sehingga seseorang akan merasa sehat, meningkatkan toleransi nyeri, mengurangi kecemasan, serta memfasilitasi relaksasi dan meningkatkan metabolisme.

Latihan

1. Jelaskan tentang pengertian komunikasi terapeutik?
2. Jelaskan tentang tujuan dan manfaat komunikasi terapeutik?
3. Jelaskan tentang syarat dan prinsip komunikasi terapeutik?
4. Jelaskan tentang sikap dan karakteristik komunikasi terapeutik?
5. Jelaskan tentang teknik komunikasi terapeutik?

Daftar Pustaka

- Oktarina, M. 2018. *Komunikasi dalam Praktek Kebidanan*. Deepublish. Yogyakarta
- Handajani, SR. 2016. *Modul Cetak Bahan Ajar Komunikasi Dalam Praktik Kebidanan. Pusdik SDM Kesehatan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*
- Romauli, 2013, *Komunikasi Kebidanan*, Jakarta :CV. Trans Info Media
- Yulifah, dkk, 2012, *Komunikasi dan Konseling Dalam Kebidanan*, Jakarta: Salemba Medika
- Tyastuti, Siti, Yuni Kusmiati, Sri Handayani.2010.*Komunikasi dan Konseling dalam Pelayanan Kebidanan*. Cetakan Keempat. Yogyakarta: Fitramaya

BAB XI

EMPATI DALAM BERKOMUNIKASI

Capaian Pembelajaran Mata Kuliah :

Mahasiswa mampu memahami tentang konsep dasar empati dalam berkomunikasi

Sub Capaian Pembelajaran Mata Kuliah :

1. Mampu menjelaskan tentang pengertian empati dalam berkomunikasi
2. Mampu menjelaskan tentang aspek-aspek kemampuan berempati
3. Mampu menjelaskan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan berempati
4. Mampu menjelaskan tentang konsep dasar sentuhan dalam berkomunikasi

A. Empati dalam Berkomunikasi

1. Pengertian Empati dalam Berkomunikasi

Eissenberg dan Fabes (dalam Baron dan Byrne, 2005) mendefinisikan empati sebagai respon individu terhadap emosi orang lain, seolah individu yang bersangkutan mengalami sendiri keadaan emosi serupa yang dialami oleh orang tersebut. Sedangkan De Vito (2000) berpendapat bahwa empati adalah kemampuan untuk memahami apa yang dirasakan dan dipikirkan oleh orang lain berdasarkan sudut pandang orang tersebut. Kemampuan empati dapat ditunjukkan dengan cara aktif terlibat bersama orang lain melalui ekspresi wajah dan gerakan tangan, konsentrasi yang memfokuskan pada kontak mata, memperhatikan gerak tubuh, ketertutupan fisik, dan melakukan sentuhan fisik.

Koestner dan Frasz (1990) mengartikan empati sebagai kemampuan untuk menempatkan diri dengan orang lain tanpa secara nyata harus terlibat dalam perasaan atau anggapan orang tersebut. *Eisenberg dan Mussen* (dalam *Eisenberg dan Stayer*, 2002) berpendapat bahwa empati merupakan keadaan afektif yang seolah-olah dialami sendiri yang berasal dari keadaan atau kondisi emosi orang lain yang mirip dengan keadaan atau kondisi orang tersebut.

Menurut Seagal (dalam *Taufik*, 2012) empati adalah mengetahui perasaan orang lain, empati dianggap sebagai faktor yang penting dalam mengembangkan perilaku yang positif terhadap orang lain, empati akan membuat seseorang menjadi bijaksana dalam merasa.

Stein dan Book (dalam *Baron dan Byrne*, 2005) berpendapat bahwa empati merupakan kemampuan untuk menyadari, memahami, dan menghargai perasaan dan pikiran orang lain sebagaimana orang tersebut merasakan dan memikirkannya. Bersikap empati artinya mampu membaca orang lain dari sudut pandang emosi. Orang yang empatik memiliki kepedulian terhadap orang lain dan memperlihatkan minat serta perhatiannya pada orang lain.

Wiggins (dalam *Hurlock*, 1994) berpendapat bahwa empati merupakan kemampuan untuk merasakan persepsi orang lain, yaitu memandang dan merasakan sesuatu seperti cara orang lain memandang dan merasakan.

Hurlock (1994) berpendapat bahwa empati merupakan kemampuan seseorang untuk mengerti perasaan dan emosi orang lain serta kemampuan untuk membayangkan diri sendiri berada di tempat lain.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa empati adalah merasakan dan memikirkan kondisi yang dirasakan orang lain tanpa harus secara nyata melibatkan diri dalam perasaan atau tanggapan orang lain. Individu tidak mengalami sendiri suatu peristiwa yang saat itu dialami dan dirasakan oleh orang lain,

tetapi mampu memahami peristiwa jika dilihat dari sudut pandang orang lain.

2. Aspek-Aspek Kemampuan Berempati

Empati merupakan suatu reaksi individu pada saat individu mengalami pengalaman-pengalaman orang lain. Ada bermacam-macam reaksi yang mungkin akan muncul pada saat seseorang melihat orang lain mengalami suatu peristiwa.

Para ahli membedakan respon empati menjadi dua komponen (Davis dalam Nashroni, 2008) yaitu:

- a. Komponen kognitif dalam empati adalah proses intelektual untuk memahami perspektif orang lain secara tepat. Dalam komponen kognitif ini diharapkan seseorang mampu untuk membedakan emosi-emosi orang lain dan menerima pandangan mereka.
- b. Komponen afektif adalah kecenderungan seseorang untuk mengalami perasaan emosional orang lain.

Lebih lanjut kedua komponen empati kedalam aspek-aspek empati, masing-masing komponen ini mempunyai dua aspek yaitu yang pertama aspek kognitif antara lain *perspective taking* dan *fantasy*, aspek yang kedua adalah aspek dalam komponen afeksi antara lain *empathic concern* dan *personal distress*.

- a) *Perspective taking* adalah membayangkan kondisi seseorang secara fikiran dan perasaan dengan cara meletakkan pandangan dan fikiran pada posisi orang lain yang menyebabkan individu lebih sadar dan memperhatikan pendapat orang lain tentang dirinya. Contoh memaklumi teman yang menangis histeris pada saat pemakaman orang tua yang meninggal karena kecelakaan.
- b) *Fantasy* merupakan kemampuan seseorang untuk mengubah diri secara imajinatif mengalami perasaan dan tindakan dalam karakter-karakter khayal dalam buku-buku, film atau

sandiwara yang dibaca atau ditonton. Berdasarkan penelitian Stotland fantasy berpengaruh terhadap reaksi emosi orang lain dan menimbulkan perilaku menolong. Contohnya ikut merasakan senang saat menonton film yang berakhir bahagia.

- c) *Empathic concern* yaitu simpati yang berorientasi pada orang lain dan perhatian terhadap kesusah-kesulitan orang lain. *Empathic concern* merupakan cermin dari perasaan dan simpati yang erat kaitannya dengan kepekaan serta kepedulian terhadap orang lain. Corley dalam penelitian *Empathic concern* berhubungan positif dengan reaksi emosional dan perilaku menolong pada orang dewasa. Contohnya merasa iba dan kasihan terhadap anak-anak yang meminta-minta di pinggir jalan lampu merah
- d) *Personal distress* yaitu menekankan pada kecemasan pribadi yang berorientasi pada diri sendiri serta kegelisahan dalam menghadapi situasi interpersonal yang tidak menyenangkan. Tingginya *personal distress* menunjukkan kurangnya kemampuan untuk bersosialisasi, ini dapat menyebabkan internal reward seperti kesabaran dan cinta kasih. Pada individu dengan *personal distress* tinggi menjadi dasar pertimbangan utama dengan perilaku menolong, sehingga dengan *personal distress* semakin tinggi berperilaku prososial dan eksternal reward seperti popularitas, pujian dari orang lain cenderung rendah.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa ada empat aspek yang terkandung dalam konsep empati, yaitu *perspective taking*, *fantasy*, *empathic concern* dan *personal distress*.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemampuan Berempati

Menurut Koestner & Franz (1990) ada beberapa faktor yang memunculkan empati, antara lain:

a) Pola asuh

Perkembangan empati lebih mudah terjadi pada lingkungan keluarga yang telah memberikan kepuasan pada kebutuhan emosional anak sehingga anak tidak terlalu mementingkan kepentingan sendiri. Pola asuh lingkungan keluarga dapat mendorong anak untuk mengalami dan mengekspresikan emosi serta memberikan kesempatan kepada anak untuk mengobservasi dan berinteraksi dengan orang lain sehingga mendorong kepekaan dan kemampuan emosi anak untuk berempati pada orang lain. Pendapat ini sesuai dengan hasil penelitian Koestner & Frans (1990) menunjukkan adanya hubungan yang relatif kuat antara pola asuh pada masa-masa awal dengan empathic concern pada masa dewasa. Ayah yang terlibat dalam pengasuhan anak dan Ibu yang mempunyai kesabaran dalam menghadapi ketergantungan anak menunjukkan kemampuan berempati yang tinggi ketika individu sudah berusia 31 tahun.

b) Kepribadian

Faktor kepribadian berpengaruh terhadap tingkat empati seseorang. Individu yang mempunyai kebutuhan berafiliasi tinggi cenderung mempunyai tingkat empati dan nilai-nilai prososial yang tinggi pula. Pribadi yang tenang dan sering berintrospeksi diri dipastikan akan memiliki kepekaan yang tinggi ketika berbagi dengan orang lain. Kepekaan ini yang kemudian menumbuhkan empati terhadap orang lain.

c) Usia

Tingkat empati seseorang semakin meningkat dengan bertambahnya usia, karena kemampuan pemahaman perspektif terhadap orang lain juga meningkat bersamaan dengan usia.

Menurut Mussen dkk (1989) individu yang berusia dewasa menunjukkan peningkatan kemampuan empati dan kemampuan pemahaman perspektif. Individu yang lebih tua mempunyai tingkat fungsi kognitif dan pemahaman moral yang lebih tinggi dibandingkan dengan individu yang lebih muda, karena pengalaman, kemampuan, dan kematangan emosi lebih tinggi.

d) Derajat kematangan

Menurut Gunarsa (2000) empati dipengaruhi oleh derajat kematangan individu. Derajat kematangan adalah besarnya kemampuan individu dalam memandang suatu hal secara proposional. Hal tersebut menunjukkan bahwa individu yang mempunyai derajat kematangan tinggi mampu untuk memahami segala sesuatu termasuk kondisi yang dirasakan orang lain dari berbagai sudut pandang baik dari diri sendiri maupun orang lain. Derajat kematangan seseorang akan sangat mempengaruhi kemampuan empatinya terhadap orang lain. Seseorang dengan derajat kematangan yang baik akan mampu untuk menampilkan empati yang tinggi pula.

e) Sosialisasi

Sosialisasi merupakan proses melatih kepekaan diri terhadap rangsangan sosial yang berhubungan dengan empati dan sesuai dengan norma, nilai atau harapan sosial. Sosialisasi memungkinkan seseorang dapat mengalami empati artinya mengarahkan seseorang untuk melihat keadaan orang lain dan berpikir tentang orang lain. Sosialisasi menjadi dasar penting dalam berempati karena dapat melahirkan sikap dan kepekaan sosial terhadap lingkungan.

Hoffman (dalam Kurtinez & Gerwitz, 1992) menyatakan beberapa hal yang menjadikan sosialisasi sebagai komponen yang berpengaruh terhadap empati, yaitu:

- Sosialisasi membuat seseorang mengalami banyak emosi.

- Sosialisasi membuat seseorang dapat mengamati secara langsung situasi internal orang lain.
 - Sosialisasi membuka terjadinya proses role taking (pengambilan peran), seseorang belajar untuk mengetahui peranan yang harus dijalankannya serta peranan yang harus dijalankan orang lain. Melalui penguasaan peranan yang ada dalam masyarakat ini seseorang dapat berinteraksi dengan orang lain.
 - Menjadi lebih terbuka terhadap kebutuhan orang lain.
 - Dalam sosialisasi ditemukan banyak model yang dapat memberikan banyak contoh kebiasaan prososial dan perasaan empati yang dinyatakan secara verbal.
- f) Jenis Kelamin Perempuan mempunyai tingkat empati yang lebih tinggi daripada laki-laki. Persepsi ini didasarkan pada kepercayaan bahwa perempuan lebih nurturance (bersifat memelihara) dan lebih berorientasi interpersonal dibandingkan laki-laki (Parson dan Bales dalam Eisenberg & Strayer, 2002).

Mendengar aktif adalah sebuah bentuk dari sikap empati. Komunikasi antara bidan dan klien dapat berjalan efektif jika bidan dapat memberikan sikap/respon empati kepada klien yang dihadapi. Empati adalah kemampuan bidan untuk menempatkan diri pada situasi atau kondisi yang dialami klien sehingga bidan tanpa harus larut dalam suasana hati klien. Empati merupakan tingkatan tertinggi dari proses rapport (jalanan hubungan) antara seorang bidan dengan kliennya. Respon empati dapat dilakukan melalui mendengar empati dan berbicara empati kepada klien.

Mirip dengan mendengar, empati juga memiliki beberapa tahapan yang akan dijelaskan dalam kuliah. Byloun and Makoul (2002) dimana terdapat 6 level empati yaitu :

- Level 0 : Bidan menolak sudut pandang pasien

- Level 1 : Bidan mengenali sudut pandang pasien secara sambil lalu
- Level 2 : Bidan mengenali sudut pandang pasien secara implisit
- Level 3 : Bidan menghargai pendapat pasien
- Level 4 : Bidan mengkonfirmasi kepada pasien
- Level 5: Bidan berbagi perasaan dan pengalaman

Fieldman dan Christensen (2008) memberikan 5 keterampilan empatik yang mudah dipahami dan dipraktikkan :

- Reflection : “Ibu tampak sedih”
- Validation : “Saya mengerti bapak marah dengan kondisi ini”
- Support :”Bapak telah melakukan hal yang baik dalam mengatasi kesedihan bapak”
- Partnership : “Kita dapat bekerjasama untuk membuat ibu merasa lebih baik”
- Respect :”Anda telah melakukan perbuatan yang penuh kebaikan kepada pesaing anda.

Selain itu, diperlukan respon non verbal yang sesuai. Antara lain :

- Mencondongkan badan ke arah klien
- Menganggukkan kepala
- Kontak mata
- Mimik muka perhatian dan merasakan apa yang dirasakan klien

B. Konsep Dasar Sentuhan dalam Berkomunikasi

Sebelum kita melangkah kepada pembahasan mengenai bahasa komunikasi melalui sentuhan (*touch komunication*), sedikit kita mengingat kembali pemahaman mengenai komunikasi nonverbal, dimana *touch comunication* ini merupakan bagian dari komunikasi nonverbal tersebut. Secara sederhana, pesan nonverbal adalah “*semua* isyarat yang bukan kata-kata” .

Menurut Larry, A. Samovour dan Richard E. Potter mengatakan bahwa, komunikasi nonverbal mencakup semua rangsangan dalam suatu setting komunikasi kecuali komunikasi verbal, yang dihasilkan oleh individu, dan penggunaan lingkungan oleh individu yang mempunyai nilai pesan potensial bagi pengirim atau penerima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa definisi di atas mencakup perilaku yang disengaja atau tidak disengaja sebagai bagian dari komunikasi secara keseluruhan.

Kita sering mengirim banyak pesan nonverbal tanpa menyadari bahwa pesan-pesan tersebut bermakna bagi orang lain seperti komunikasi nonverbal melalui sentuhan yang sangat banyak dilakukan oleh manusia dalam sebuah komunikasi dalam kehidupan sehari-hari, namun pada kenyataannya sedikit yang mampu memahami makna sentuhan dengan sebenarnya.

Komunikasi sentuhan yang disebut haptika (*haptics*). Haptika merupakan bentuk komunikasi yang paling primitif (Montague, 1971). Dari segi perkembangan, sentuhan (*touch*) merupakan alat pertama yang kita gunakan bahkan sejak dalam kandungan bayi sudah dirangsang oleh sentuhan. Ketika bayi lahir, bayi dipeluk, dibelai, dielus. Dengan demikian bayi mulai mengenal dunia melalui sentuhan. Perilaku non verbal adalah bentuk komunikasi multi makna, dapat menggambarkan seribu kata. Sentuhan ini bisa merupakan tanpaman, pukulan, cubitan, tepukan, belaian, senggol, pelukan, pegangan, rabaan, hingga sentuhan lembut sekilas.

Sentuhan yang sering disosialisasikan dalam kehidupan sehari-hari adalah sentuhan jenis terakhir yaitu sentuhan lembut sekilas. Konon, menurut para remaja, seseorang dapat merasa seperti terkena setrum ketika disentuh oleh lawan jenisnya yang disenanginya. John Lennon dan Paul McCartney mengatakan “*And when I touch you I feel happy inside*”. Makna yang diterima dari suatu sentuhan sangat bergantung tidak hanya pada sifat sentuhan itu sendiri, tetapi juga pada situasi dan hubungan antar individu yang terjadi.

Kebudayaan kita lebih dikenal sebagai kebudayaan nonkontak, yang mengindikasikan bahwa kita cenderung menjadi sangat membatasi tentang siapa

menyentuh siapa. Beberapa sentuhan dinilai terutama dalam hubungan dengan potensi yang menimbulkan gairah seksual.

Disini kita akan membahas lima makna sentuhan yang diidentifikasi dalam telaah mendalam oleh Stanley Jones dan Elanie Yabrough (1985), yaitu sebagai berikut :

- a) **Afeksi Positif**, merupakan sentuhan yang dapat mengkomunikasikan emosi positif seseorang, hal ini terjadi pada pasangan intim dan sejenisnya yang mempunyai hubungan yang relatif dekat, bila hubungan berkembang maka sentuhan juga akan berkembang, Contoh Suami-Istri.
- b) **Bercanda**, sentuhan ini menggambarkan keinginan kita untuk berkomunikasi dengan canda-tawa. Dengan menggambarkan keceriaan antara komunikan dan komunikator. Cara mengkomunikasikan agresi serta cara bercanda emosi dan mengisyaratkan orang lain untuk tidak memandang serius terhadap sentuhan tersebut.
- c) **Mengarahkan/mengendalikan**, sentuhan juga dapat memberikan makna mengarahkan perilaku, sikap, atau perasaan orang lain, contoh: Ali menyentuh temannya Adam, dengan mengkomunikasikan “pindahlah” atau “cepatlah” dan “kerjakanlah”. Dengan menarik perhatian melalui sentuhan seakan-akan memberi makna “lihatlah”.
- d) **Ritual**, sentuhan yang terpusat pada salam pertemuan maupun perpisahan. Dimana dalam komunikasi sentuhan dalam suatu ritual terdapat dua makna yaitu: *pertama*, ritual yang dilakukan berdasarkan kebiasaan yang diyakini, dimana sentuhan ini meliputi pelukan, ciuman, tepukan, dll. Contoh: berjabat tangan ketika dalam sebuah pertemuan bisnis, berpelukan saat merayakan kemenangan. *Kedua*, sentuhan ritual yang di lakukan tidak berdasarkan kebiasaan yang diyakini. Komunikasi ini disebut juga komunikasi sentuhan hibrida. Contoh: Seorang lelaki memegang pundak kekasihnya, dengan wajah sendu, hal ini dapat memberi makna bahwa lelaki tersebut akan meninggalkan kekasihnya baik dalam tugas maupun yang lainnya.

- e) **Keterkaitan dengan tugas**, sentuhan jenis ini dilakukan berdasarkan pelaksanaan fungsi tertentu, dengan memberi makna bahwa terdapat adanya kesesuaian dalam pelaksanaan sentuhan tersebut. contoh: seorang meneger menyentuh pundak si A atas kepergian adiknya. (sentuhan yang bermakna berbela sungkawa).

Dari kelima makna di atas dapat disimpulkan bahwa antara komunikasi ritual dan sentuhan hibrida masih dalam satu lingkup komunikasi, sehingga penulis beranggapan bahwa hanya terdapat lima makna komunikasi secara garis besar yang terkait dengan sentuhan.

Jika ditinjau dari kategori komunikasi sentuhan itu sendiri Heslin menyebutkan terdapat lima kategori sentuhan yang merupakan suatu rentang dari yang sangat impersonal hingga yang sangat personal. Kategori-kategori tersebut antara lain :

- a) **Fungsional-Propesional**, yaitu sentuhan yang bersifat dingin dan berorientasi bisnis. Sentuhan ini menggambarkan bahwa komunikan dan komunikator mampu menempatkan diri kepada fungsinya masing-masing. Contoh: Pelayan toko membantu pelanggan dalam memilih pakaian.
- b) **Sosial-Sopan**, perilaku dalam situasi ini membangun dan memperteguh pengharapan, aturan sosial yang berlaku. Sentuhan ini menggambarkan adanya etika kesopanan dalam suatu perilaku dalam kehidupan bermasyarakat melalui komunikasi non-verbal. Contoh: berjabat tangan.
- c) **Persahabatan-Kehangatan**, meliputi setiap sentuhan yang menandakan afeksi atau hubungan yang akrab. Dimana komunikasi jenis ini menggambarkan adanya kedekatan dan kehangatan dalam mencerminkan suatu sikap persahabatan antara komunikator dan komunikan (penyentuh dan yang disentuh). Contoh: dua orang teman yang saling berpelukan karena telah lama terpisah
- d) **Cinta-Keintiman**, kategori ini merujuk pada sentuhan yang menyatakan keterikatan emosional seseorang, contoh: mencium pipi

orang tua dengan lembut, (keterkaitan emosional antara anak dan orang tua) yang menggambarkan adanya rasa cinta dan kedekatan antara seorang anak dan orang tuanya.

- e) **Rangsangan seksual**, kategori ini mempunyai hubungan dengan sebelumnya, namun motifnya lebih bersifat seksual. Dalam makna jenis ini sentuhan yang dilakukan lebih mengarah kepada keinginan dalam menyampaikan kebutuhan seksualnya. Contoh: suami-istri yang sedang bercinta

Latihan

1. Jelaskan tentang pengertian empati dalam berkomunikasi?
2. Jelaskan tentang aspek-aspek kemampuan berempati?
3. Jelaskan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan berempati?
4. Jelaskan tentang konsep dasar sentuhan dalam berkomunikasi?

Daftar Pustaka

- Oktarina, M. 2018. *Komunikasi dalam Praktek Kebidanan*. Deepublish. Yogyakarta
- Handajani, SR. 2016. *Modul Cetak Bahan Ajar Komunikasi Dalam Praktik Kebidanan. Pusdik SDM Kesehatan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*
- Romauli, 2013, *Komunikasi Kebidanan*, Jakarta :CV. Trans Info Media
- Yulifah, dkk, 2012, *Komunikasi dan Konseling Dalam Kebidanan*, Jakarta: Salemba Medika
- Tyastuti, Siti, Yuni Kusmiati, Sri Handayani.2010.*Komunikasi dan Konseling dalam Pelayanan Kebidanan*. Cetakan Keempat. Yogyakarta: Fitramaya

BAB XII

KETERAMPILAN OBSERVASI DALAM BERKOMUNIKASI

Capaian Pembelajaran Mata Kuliah :

Mahasiswa mampu memahami tentang keterampilan observasi dalam berkomunikasi

Sub Capaian Pembelajaran Mata Kuliah :

1. Mampu menjelaskan tentang pengertian keterampilan observasi dalam berkomunikasi
2. Mampu menjelaskan tentang pengamatan dan penafsiran/ interpretasi
3. Mampu menjelaskan tentang keterampilan membina hubungan baik
4. Mampu menjelaskan tentang mendengar aktif
5. Mampu menjelaskan tentang kemampuan bertanya

A. Konsep Dasar Keterampilan Observasi dalam Berkomunikasi

1. Keterampilan Observasi

Melatih kepekaan dalam observasi adalah keterampilan dasar dalam membina komunikasi efektif. Yang perlu kita observasi adalah tingkah laku verbal, non verbal dan kesenjangan antara tingkah laku verbal dan non verbal.

Bidan perlu mengamati tingkah laku verbal dan non verbal untuk mengidentifikasi pesan-pesan yang tidak sinkron/tidak sejalan dan campur aduk. Seorang bidan yang tajam pengamatannya akan mengetahui bahwa ada beberapa konflik atau ketidaksesuaian antara tingkah laku verbal dan non verbal, antara apa yang diucapkan dan di kerjakan.

1. Tingkah laku / komunikasi non verbal

Komunikasi non verbal adalah komunikasi yang pesannya dikemas dalam bentuk non verbal, tanpa kata-kata. Secara otomatis dalam kehidupan sehari-hari komunikasi non verbal selalu dipakai, sehingga ini lebih bersifat tetap dan selalu ada. Komunikasi non verbal ini dianggap lebih jujur mengungkapkan apa yang mau diungkapkan karena lebih bersifat spontan. Meskipun demikian komunikasi ini lebih sulit ditafsirkan karena kabur. Misalnya apabila ada orang yang tersenyum pada kita maka kita tidak dapat dengan cepat mempersepsikan senyum itu, bisa saja dia senang, kaget, sinis atau bertanya-tanya. Karena itu mempelajari komunikasi non verbal lebih sulit dibanding mempelajari komunikasi verbal.

2. Komunikasi non verbal memberikan arti pada komunikasi verbal. Dengan kata lain komunikasi verbal dan non verbal merupakan kegiatan yang saling melengkapi dan selalu dilakukan secara bersamaan. Komunikasi non verbal dapat berbentuk bahasa tubuh, tanda, tindakan / perbuatan atau objek.

- a. Bahasa tubuh

Bahasa ini meliputi lambaian tangan, raut/ekspresi wajah, kontak mata, sentuhan, gerakan kepala, sikap/postur tubuh dll.

- Ekspresi wajah :

Wajah, terutama mata merupakan sumber yang kaya dengan pemaknaan komunikasi. Ekspresi wajah merupakan cerminan suasana emosi seseorang. Apakah ia sedang bahagia atau bersedih, wajah memberikan sinyal yang nyata bagi orang yang menatap dan mengerti kejiwaan dan psikologi, wajah juga dapat memberikan gambaran seorang suka, tertarik atau sebaliknya, tidak suka dan tidak tertarik pada apa yang dikomunikasikan.

- Kontak mata :

Sebagaimana wajah, mata juga merupakan sinyal manusia secara alamiah untuk berkomunikasi. Dengan mengadakan kontak mata selama berinteraksi atau Tanya jawab berarti orang tersebut terlibat dan menghargai lawan bicaranya dengan kemauan untuk memperhatikan bukan sekedar mendengarkan apa yang dibicarakan. Melalui kontak mata dapat memberikan kesempatan pada orang lain selama berkomunikasi.

- Sentuhan :

Sentuhan merupakan bentuk komunikasi personal mengingat sentuhan lebih bersifat spontan dari pada komunikasi verbal. Beberapa pesan seperti perhatian yang sungguh-sungguh, dukungan emosional, kasih sayang atau simpati dapat dilakukan melalui sentuhan tangan. Sentuhan menimbulkan perasaan dekat atau akrab, menimbulkan juga perasaan bahwa yang disentuh mengerti.

- Postur tubuh dan gaya berjalan :

Cara seseorang berjalan, duduk berdiri dan bergerak memperlihatkan ekspresi dirinya, postur tubuh dan gaya berjalan merefleksikan emosi, konsep diri dan tingkat kesehatannya. Orang yang sedang berjalan tergesa-gesa memberikan informasi bagi yang melihat bahwa ia sedang mengejar atau tidak mau diganggu. Dalam penyampaian hal yang penting, posisi duduk lebih baik dari pada posisi berjalan. Posisi tubuh yang saling berhadapan lebih baik dibandingkan bersisian dalam berkomunikasi. Demikian juga saat mendengarkan, tubuh lebih condong ke arah lawan

bicara lebih memberikan kesan bahwa pembicaraan lebih didengarkan dan penting.

- Sound (suara) :

Suara rintihan, desahan saat menarik nafas panjang, tangisan salah satu ungkapan perasaan dan pikiran seseorang dapat juga dijadikan komunikasi. Bila dikombinasikan dengan semua bentuk komunikasi non verbal lainnya sampai desis atau suara dapat menjadi pesan yang sangat jelas.

- Gerak isyarat :

Gerak isyarat dapat mempertegas pembicaraan dalam komunikasi. Menggunakan isyarat saat berkomunikasi merupakan bagian total dari komunikasi, seperti mengetuk-ngetukan kaki atau menggerakkan tangan selama berbicara menunjukkan seseorang dalam keadaan stress, bingung atau sebagai upaya untuk menghilangkan stress.

b. Tanda

Tanda dalam komunikasi non verbal menggantikan kata-kata misalnya bendera, rambu-rambu lalu lintas dan sebagainya. Misalnya bendera merah putih untuk daerah tertentu bisa diartikan bahwa ada orang yang meninggal dunia. Rambu lalu lintas saat berwarna merah maka semua kendaraan akan berhenti secara otomatis begitu pula sebaliknya ketika lampu berwarna hijau mereka akan berjalan kembali.

c. Tindakan atau perbuatan

Tindakan atau perbuatan secara khusus tidak menggantikan kata-kata tetapi mengandung makna, misalnya menggebrak meja, menutup pintu keras-keras dan lain-lain. Tindakan tersebut bisa bermakna marah.

d. Objek

Objek juga secara khusus tidak mengganti kata tetapi mempunyai makna, misalnya pakaian, aksesoris dandan dan lain-lain. Dari pakaian atau aksesoris dandanan maka bisa kita ketahui sosial ekonomi atau gaya orang tersebut.

e. Warna

Kita sering menggunakan warna untuk menunjukkan suasana emosional, cita rasa, keyakinan agama, politik dan lain-lain. Di Indonesia warna merah muda adalah feminisme (warna romantis, jatuh cinta), warna biru adalah maskulin, warna hijau sering diasosiasikan dengan Islam dan Muslim karena dipercaya sebagai warna surga, warna putih sebagai warna suci, murni, bersih. Selain itu warna bisa bersifat simbolik dalam politik, warna kuning untuk Golkar, merah untuk PDI dan lain-lain. Suasana hati bisa ditunjukkan dengan warna misal merah (menunjukkan suasana hati yang menggairahkan, merangsang); biru (aman dan lembut); oranye (tertekan, terganggu, bingung); hitam dan coklat (sangat sedih, patah hati, tidak bahagia, murung); ungu (berwibawa, agung); kuning (menyenangkan, riang, gembira) hitam berkuasa, kuat, baus sekali) dan lain-lain.

f. Fungsi komunikasi non verbal

Komunikasi non verbal dapat berfungsi untuk :

1) Melengkapi komunikasi verbal

Misalkan ada anak kecil yang bertengkar maka, selain dengan kata-kata kita meleraikan biasanya diikuti dengan mata yang melotot.

2) Menekankan komunikasi verbal

Misalkan dalam suatu rapat ada orang yang tidak sependapat maka dia berkata saya akan out dari ruangan sambil menutup pintu keras-keras.

3) Membesar-besarkan komunikasi non verbal

Misalkan bercerita tentang gorilla yang tubuhnya besar sambil melebar-lebarkan tangannya ke samping.

4) Melawan komunikasi non verbal

Misalnya saat orang mengatakan tidak malu tetapi pipi dan wajahnya memerah.

5) Meniadakan komunikasi non verbal

Misalnya kita dipaksa untuk memberikan uang lalu kita katakan ini uangnya sambil memasukan uang itu ke saku.

3. Komunikasi Verbal

Adalah komunikasi yang menggunakan kata-kata, entah lisan maupun tertulis. Melalui kata-kata, perasaan, emosi, pemikiran, gagasan dan lain-lain bisa diungkapkan. Dalam komunikasi verbal ini bahasa memegang peranan penting. Bahasa verbal merupakan sarana utama untuk menyatakan perasaan, pikiran dan maksud kita. Sampai saat ini belum diketahui secara pasti bagaimana bahasa bisa muncul dimuka bumi ini. Menurut Larry L. Barker bahasa memiliki 3 fungsi yaitu penamaan, interaksi dan transmisi informasi (Mulyana, 2007).

Komunikasi verbal menyangkut beberapa aspek, yakni ; *vocabulary* (perbendaharaan kata-kata), *rating* (kecepatan), intonasi suara, humor dan singkat.

a. *Vocabulary* (perbendaharaan kata-kata)

Komunikasi tidak akan efektif bila pesan disampaikan dengan kata-kata yang tidak dimengerti. Oleh kata menjadi penting dalam komunikasi verbal ini. Pergaulan, wawasan dan membaca sangat membantu seseorang dalam memperbanyak *vocabulary* tersebut.

b. *Rating* (kecepatan)

Komunikasi akan lebih efektif dan sukses bila kecepatan bicara dapat diatur dengan baik. Kecepatan dalam berkomunikasi yang baik adalah tidak terlalu cepat dan juga tidak terlalu lambat.

Kesempurnaan orang bicara terutama mulut dan gigi-geligi merupakan hal yang sangat penting dan mempengaruhi kecepatan seseorang dalam berbicara.

c. Intonasi suara

Intonasi atau penekanan suara pada saat berkomunikasi akan mempengaruhi arti pesan secara dramatic sehingga pesan akan menjadi lain artinya bila diucapkan dengan intonasi suara yang berbeda. Intonasi suara yang tidak proposional merupakan hambatan dalam berkomunikasi. Ras, suku dan tempat kelahiran atau domisili seseorang akan sangat berpengaruh terhadap intonasi suara saat seseorang tersebut berkomunikasi. Misalnya orang yang berasal dari Tapanuli atau Batak, Toraja, Ambon akan berbeda dengan mereka yang dari Solo, Yogyakarta atau lainnya dalam berkomunikasi.

d. Humor

Komunikasi yang datar dan kurang berdaya humor menimbulkan kesan kaku pada seseorang saat berkomunikasi. Komunikasi yang diselengi humor dapat meningkatkan kehidupan yang bahagia. Para ahli memberikan catatan bahwa komunikasi dapat merupakan terapi karena dapat menimbulkan tawa bagi pendengarnya. Dengan tertawa dapat membantu menghilangkan stress dan nyeri, tertawa juga mempunyai hubungan fisik dan psikis. Harus diingat bahwa humor merupakan satu-satunya selingan alam berkomunikasi.

e. Singkat dan jelas

Komunikasi akan efektif bila disampaikan secara singkat dan jelas. Sebaliknya pembicaraan langsung pada pokok permasalahannya sehingga lebih mudah dimengerti. Pembicaraan yang bertele-tele dan tak langsung ke pokok permasalahan sering menimbulkan perasaan jenuh dan kadang tidak menarik. Tetapi, walaupun demikian pada saat-saat tertentu pembicaraan juga

perlu penguraian, memerlukan waktu untuk pemahaman dan mengkondisikan orang untuk penasaran menantikan kalimat berikutnya. Missal dalam menyampaikan kabar gembira, pengumuman lomba, menyampaikan hal yang pelik dan menyedihkan serta penyampaian pada orang yang dalam keadaan sakit.

f. *Timing* (waktu yang tepat)

Waktu dan kondisi atau hal yang kritis perlu diperhatikan karena berkomunikasi akan berarti bila seseorang bersedia untuk berkomunikasi. Meminta kesediaan atau waktu yang khusus dapat menimbulkan kenyamanan dalam berkomunikasi dibandingkan dengan melakukan komunikasi di tengah kesibukan seperti di pagi hari dan saat waktunya istirahat atau tidur. Dengan menyesuaikan waktu yang tepat saat menyampaikan informasi atau berkomunikasi orang yang menerima informasi akan lebih mendengarkan atau memperhatikan apa yang disampaikan.

Kesenjangan Tingkah Laku Verbal dan Non Verbal

Kesenjangan tingkah laku verbal dan non verbal dapat dilihat dari:

1. Kesesuaian antara tingkah verbal dan non verbal.
2. Kesesuaian antara dua buah pertanyaan.
3. Kesesuaian antara apa yang diucapkan dan apa yang dikerjakan.

2. Pengamatan dan Penafsiran atau Interpretasi

Pegamatan objektif adalah berbagai tingkah laku yang bias kita lihat dan kita dengar. Misalnya menangis, mondar-mandir dan lain-lain. Peafsiran atau interpretasi adalah kesan terhadap apa yang kita lihat dan kita dengar. Misalnya senang karena anaknya lahir dan lain lain. Interpretasi dapat diartikan sebagai suatu usaha konselor untuk

memberitahukan suatu arti kepada konseli. Konselor membantu klien dengan memberitahu dugaan tentang hubungan atau makna tingkah laku untuk dipertimbangkan oleh klien. Dengan demikian klien punya kebebasan untuk menyelesaikan masalahnya. data yang diinterpretasikan klien dalam konseling digolongkan menjadi dua kategori yang masing-masing mempunyai interpretasi yang berbeda. kategori pertama adalah data yang dijabarkan dari data objektif sedangkan kategori kedua adalah data dari hasil selama proses konseling.

Tahap- tahap interpretasi meliputi :

1. Refleksi perasaan, yaitu konselor tidak pergi jauh dari apa yang dikatakan klien, dengan refleksi perasaan apa yang ada dihati klien didengar oleh konselor.
2. Klarifikasi yaitu menjelaskan apa yang tersirat dalam perkataan klien.
3. Refleksi yaitu penilaian konselor terhadap apa yang diungkapkan klien.
4. Konfrontasi yaitu konselor membawa kepada perhatian cita-cita dan perasaan klien yang tersirat tetapi tidak disadari.
5. Interpretasi yaitu konselor memperkenalkan konsep-konsep, hubungan dan pertalian baru yang berakar dalam pengalaman klien.

Dari pembicaraan dengan klien maka kita harus mampu mengamati pembicaraan sehingga dapat memperoleh data yang diharapkan. Yang bisa kita amati dari pembicaraan / kata-kata klien adalah kata-kata kunci yang harus bias kita tangkap, penjelasan-penjelasan, kapan beralih topik. Antara topik satu dengan lainnya harus kita mengerti dan dan jelas dari pertanyaan yang diajukan. Kesenjangan antara tingkah laku verbal dan non verbal perlu kita amati.

Kesesuaian antara tingkah laku verbal dan non verbal. Banyak orang yang tidak menunjukkan ketidakesuaian antara tingkah laku verbal dan non verbal ini. Misak dia mengatakan sedih tetapi dari ekspresi wajahnya terlihat ceria dan banyak senyum atau sebaliknya. Yang perlu diamati oleh Bidan lagi adalah

kesesuaian antara pertanyaan dan jawaban, apakah sinkron atau tidak, kadang Bidan bertanya tentang keputihan tetapi klien member jawaban lain misalnya menjawab menstruasi dan sebagainya. Selanjutnya Bidan juga perlu mengamati kesesuaian antara apa yang diucapkan dan dikerjakan. Dengan pengamatan mengenai hal-hal tersebut kita bisa tahu kondisi kejiwaan dan kejujuran seorang klien sehingga teknik komunikasi bisa lebih mendalam.

3. Keterampilan Membina Hubungan Baik

Dalam konseling, Bidan yang baik adalah bidan yang selalu berusaha untuk membina hubungan yang baik dengan klien. dan ini akan terjadi bila ada kerjasama diantara keduanya. Keterampilan membina hubungan baik merupakan dasar dari proses komunikasi interpersonal bidan dengan klien, dengan petugas kesehatan yang lain, tokoh masarakat dan sebagainya. Dalam membina hubungan baik perlu untuk memberikan dukungan atau motivasi kepada klien.

1. Tiga hal penting yang perlu diperhatikan agar hubungan baik mantap.
 - a. Menunjukkan tanda perhatian verbal.
 - b. Menjalin kerjasama.
 - c. Memberikan respon yang positif, pujian dan dukungan.

Tindakan yang harus dibiasakan sebagai seorang Bidan adalah memberikan pujian dan dukungan. Pujian dimaksudkan untu member penghargaan, kekaguman dan persetujuan atas tindakan yang dilakukan pasien. Contoh pujian adlah “ Bagus, cara mengejan Ibu sudah benar”. Memberi dukungan adalah memberi dorongan, kepercayaan dan harapan. Bidan mengungkapkan kata-kata agar klien tahu bahwa bidan percaya klien dapat mengatasi masalah dan membantu klien mengatasi masalah. Dukungan juga sangat penting untuk memberikan dorongan, kepercayaan dan harapan klien. Dengan dukungan, klien dapat lebih bersemangat untuk sembuh dan keluar dari masalahnya. Contoh

dukungan adalah “Tindakan Ibu untuk mendeteksi dini sudah tepat”. Hal-hal seperti itulah yang harus dibiasakan oleh Bidan dalam memberikan pelayanan, sehingga klien bisa puas dan merasa dihargai. Karena perilaku respon positif akan mendukung terciptanya hubungan baik.

2. Sikap dan perilaku dasar yang dibutuhkan

Keterampilan membina hubungan baik merupakan dasar dari proses komunikasi interpersonal. Membina hubungan baik bisa kitaawali dengan sikap hangat, menghormati dan menerima klien apa adanya, empati dan tulus. Hubungan baik harus dimulai sejak awal hubungan dan tetap dipertahankan seterusnya. Perilaku atau respon Bidan yang mendukung terciptanya hubungan baik antara lain : memberi salam dengan ramah, mempersilahkan duduk, tidak memotong pembicaraan, menjaga rahasia klien, tidak menilai klien dan lain-lain. Selain itu sikap yang perlu dimiliki adalah SOLER yang merupakan singkatan dari :

- a. S : *Face your clients Squarely* (menghadap ke klien) dan *Smile / nod at Client*(senyum / mengangguk ke klien).
- b. O : *Open and non judgemental facial expression* (ekspresi muka menunjukkan sikap terbuka dan tidak menilai).
- c. L : *Lean towards client*(tubuh condong ke klien)/
- d. E : *Eye contact in aculturally acceptable manner* (kontak mata / tatap mata sesuai cara, budaya setempat).
- e. R : *Relaxed and friend manner* (santai dan sikap bersahabat).

3. Beberapa sikap yang bisa diamati dalam membina hubungan baik

(Sumber : Tarigan, 2002)

NO	TINGKAH LAKU YANG DIAMATI	YA	TIDAK	CATATAN
1	Menyediakan lingkungan fisik			

	yang dapat membuat klien merasa nyaman			
2	Menyambut dan mempersilahkan duduk dengan ramah			
3	Duduk menghadap klien			
4	Senyum / mengangguk			
5	Ekspresi wajah menunjukkan mendengar dengan penuh perhatian			
6	Tubuh condong ke klien			
7	Kontak mata / tatapan mata sesuai yang diterima budaya setempat			
8	Santai dan sikap bersahabat			
9	Volume suara memadai			
10	Intonasi dan kecepatan berbicara memadai			
11	Memberi pujian / dukungan			
12	Menyampaikan akan menjaga kerahasiaan			
13	Tidak menginterupsi / memotong pembicaraan klien			
14	Tidak melakukan penilaian (menyalahkan, komentar negatif)			
15	Menanyakan alasan kedatangan klien			
16	Menghargai apapun pertanyaan maupun pendapat klien			

Keterangan :

Ya

: Bila dilakukan oleh konselor

Tidak

: Bila tidak dilakukan oleh konselor

Catatan : Berisi uraian tentang pengamatan atau bla variabel pengamatan tersebut tidak berlaku

B. Analisis Masalah Komunikasi

Yang dimaksud analisis komunikasi atau analisis transaksi pada komunikasi adalah analisis transaksional sebagai suatu model analisis komunikasi dimana seseorang menempatkan dirinya menurut posisi psikologik yang berbeda. Analisis transaksional digunakan pada kontak yang singkat dengan orang lain dengan membina hubungan baik.

Teori Berner mengatakan bahwa setiap kepribadian seseorang terdiri dari tiga komponen yang berbeda yang disebut ego state.

Tiga macam egi state tersebut adalah :

1. Ego state anak

Unsur anak ini ada tiga macam yaitu :

- a. Spontan.
- b. Pemberontak.
- c. Penurut.

Perilaku yang biasanya muncul pada ego state anak adalah :

- a. Malu-malu.
- b. Berisik, ribut.
- c. Menggigit kuku.
- d. Cengeng.
- e. Kalem.
- f. Merengek.

Kata – kata yang biasanya muncul pada sgo state anak adalah :

- a. Kepunyaanku.
- b. Wow.
- c. Waduh.
- d. Eng ing eng.

e. Asyiiik oiii.

f. Malu ah.

2. **Ego state dewasa**

Unsur dewasa ditandai dengan :

a. Pemikiran yang rasional dan objektif.

b. Kemampuan mengolah data.

Kata – kata yang umumnya digunakan pada ego state dewasa adalah :

a. Saya pikir

b. Apa, dimana, kapan, bagaimana, mengapa.

c. Menurut hemat saya

Komunikasi pada ego state dewasa selalu berdasarkan data yang ada maupun pemikiran yang rasional dan objektif.

3. **Ego state orangtua**

Unsur orangtua ditandai dengan :

a. Bijaksana.

b. Sopan.

c. Adil.

d. Pandai.

e. Kritis.

f. Cerdik.

g. Murah hati

Ada dua macam perilaku pada ego state orangtua yaitu :

a. Pengecam.

b. Penolong.

Kata – kata yang sering digunakan pada ego state orangtua adalah :

a. Kasihan sekali kamu.

b. Pokoknya.

c. Awas.

d. Kamu sih.

e. Jangan.

Analisis transaksional dibedakan menjadi tiga yaitu :

1. Transaksi Komplementer

Hal ini dapat terjadi apabila penerima pesan (komunikatif) member respon sesuai dengan ego state yang diharapkan oleh si pengirim pesan(komunikator).

Contoh :

Klien berperilaku sebagai anak, maka bidan hendaknya berperilaku sebagai orang dewasa atau sebagai orangtua sehingga hubungan baik dapat terjadi.

2. Transaksi Silang

Transaksi silang dapat terjadi apabila penerima pesan (komunikatif) member respon diluar ego state yang diharapkan oleh pengirim pesan (komunikator).

Contoh :

Bidan mengatakan kepada klien : “Ibu, ini obatnya diminum sekarang bu”. Kemudian klien menjawab “Saya tidak mau minum obat, biar saya mau mati saja”.

3. Transaksi Tersembunyi

Transaksi yang terjadi dimana pengirim pesan (komunikator) menyampaikan pesan dari ego state tertentu tapi dibalik itu ia menyampaikan dari ego state yang lain. Hal ini kadang-kadang perlu dilakukan oleh komunikator untuk membina hubungan supaya tetap baik dan terjaga.

Contoh :

Ada klien yang sebenarnya menginginkan nasehat dari Bidan, tapi setiap Bidan memberi nasehat, klien selalu membantu sehingga Bidan diam.

Pada kondisi seperti ini Bidan harus dapat mengendalikan emosinya, mungkin Bidan sebenarnya jengkel juga dengan sikap klien yang selalu membantah,

dengan menggunakan transaksi tersembunyi maka hubungan baik akan selalu terjaga.

Dalam berkomunikasi untuk menjalin hubungan baik maka seseorang dapat memilih ego state yang cocok antara ego state komunikator dan komunikan.

4. Mendengar Aktif

(Sumber : Tarigan, 2002)

Menjadi pendengar aktif bagi konselor sangat penting karena : (1) menunjukkan kepedulian, (2) merangsang dan memberanikan klien bereaksi secara spontan terhadap konselor, (3) menimbulkan situasi yang mengajarkan, (4) klien membutuhkan gagasan-gagasan baru. Untuk mencapai tujuan dari komunikasi perlu saling memahami dan saling mendengarkan.

Dalam komunikasi terapeutik Bidan perlu mempelajari keterampilan mendengar secara aktif. Karena dengan mendengar secara aktif Bidan dapat mendengarkan secara menyeluruh, runtut dan efektif keseluruhan keluhan dan kebutuhan klien. Dengan mendengarkan secara aktif maka komunikasi dapat efektif dan sangat bermanfaat dalam melakukan asuhan kepada klien. Keterampilan mendengarkan secara aktif sangat perlu dalam proses manajemen, kebidanan terutama pengkajian. Dengan pengkajian yang baik maka langkah selanjutnya, seperti diagnose kebidanan, perencanaan dan pelaksanaan akan juga efektif. Untuk menjadi pendengar yang baik konselor harus memiliki kemampuan sebagai berikut :

1. Mampu berhubungan dengan orang diluar kalangannya.
2. Mempunyai cara-cara untuk membantu klien.
3. Memperlakukan klien untuk menimbulkan respon yang bermakna.
4. Bertanggung jawab bersama klien dalam konseling.

Dalam komunikasi interpersonal konseling ada 4 bentuk mendengarkan yang bisa digunakan sesuai situasi yang dihadapi (Saraswati I, Tarigan L. H. 2002) :

1. Mendengar pasif (diam)

Penulis dan filosof Amerika Henry David Thoreau pernah menulis “Dalam hubungan manusia tragedi mulai bukan ketika ada kealahpahaman mengenai kata-kata, namun ketika diam tidak dipahami” (Mulyana, 2007). Makna diam terikat oleh budaya dan faktor-faktor situasional. Dalam beberapa budaya diam kurang disukai daripada berbicara. Untuk menghargai pembicaraan lebih baik berbicara meskipun seberapa kosongpun pembicaraan. Bagi orang Barat diam tidak enak. Mereka percaya dapat menguraikan segala sesuatu baik benda atau perasaan. Akan tetapi dalam budaya lain misalnya di Jepang dan Finlandia diam (jeda) saat berbicara yang memisahkan antara suatu kalimat dengan kalimat berikutnya, atau antar topik adalah hal yang wajar, sebagai tanda ikut merasakan pembicaraan mitra bicaranya, bagi mereka diam adalah penghormatan dan pertanda pertanyaan yang diajukan cukup penting dan perlu pemikiran. Menjawab pertanyaan dengan tanpa ragu adalah penghinaan karena pertanyaan tersebut begitu sederhana sehingga hal itu tidak perlu pemikiran.

Mendengarkan memerlukan keterampilan dan latihan yang terus-menerus, dengan mendengarkan kita akan memperoleh informasi yang lengkap dari klien. Meskipun memerlukan kesabaran. Di Indonesia mendengar pasif biasanya dilakukan saat klien menceritakan masalahnya, berbicara tanpa henti, mengebungebu dengan perasaan kesal atau sedih, saat klien berhenti bicara sejenak, konselor dapat diam untuk member kesempatan klien berpikir dan menenangkan diri.

2. Memberi tanda perhatian verbal

Konselor perlu memberikan respon pada klien dengan menggunakan kata-kata atau perhatian verbal. Hal ini dilakukan untuk memberikan motivasi kepada klien agar semangat dalam berbicara. Contoh perhatian verbal adalah ya...., lalu...., terus....,

selanjutnya....., bagaimana dan lain-lain. Hal ini bias dilakukan sewaktu klien berbicara panjang tentang suatu peristiwa yang dialaminya.

3. Membuka pembicaraan, undangan untuk berbicara (mengajukan pertanyaan untuk mendalami dan klarifikasi)

Mengajukan pertanyaan dilakukan apabila konselor belum puas dengan jawaban yang diberikan klien, perlu klarifikasi mengikuti alur pembicaraan klien. Contoh : “Mengapa kecelakaan itu bisa terjadi pada Ibu?”.

4. Mendengar aktif : memberikan umpan balik / merefleksikan isi ucapan dan perasaan yaitu merangkum, merefleksikan isi ucapan (paraphrasing) dan refleksi perasaan.

Dalam kegiatan mendengarkan secara aktif ada proses : merangkum, merefleksikan atau paraphrasing dan refleksi perasaan. Dengan merefleksikan dapat mengecek apakah yang didengar Bidan sesuai yang disampaikan klien. Misalnya ;” Jadi Ibu merasa terpukul dengan peristiwa perkosaan yang menimpa putrid Ibu?”.

- a. Merangkum

Dalam komunikasi seringkali suatu ungkapan-ungkapan menggunakan pesan yang panjang lebar. Sebagai wujud penerimaan kita terhadap ungkapan tersebut, diperlukan keterampilan merangkum. Merangkum adalah menyampaikan kembali hal-hal inti dari ucapan klien setelah member kesempatan kepada klien untuk berbicara beberapa waktu (Saraswati I, Tarigan L.H,2002). Merangkum biasanya dilakukan pada akhir pembicaraan atau saat beralih topic. Dengan merangkum akan mengingatkan lagi pada klien pokok pembicaraan. Keterampilan merangkum dapat dilakukan dengan cara-cara seperti :

- 1) Memberikan kesempatan kepada klien untuk menyampaikan ungapannya secara lengkap.

- 2) Menunjukkan sikap dan perhatian.
- 3) Membuat catatan – catatan untuk merangkum pembicaraan.
- 4) Memberikan respon diakhir pembicaraan dalam bentuk rangkuman pembicaraan.
- 5) Merangkum juga merupakan proses kegiatan dari mendengar secara aktif. Dengan mendengarkan secara aktif maka Bidan dapat merangkum secara baik isi dari apa yang dikomunikasikan.

b. Refleksi isi /*paraphrasing*

Menyatakan kembali ucapan atau pesan klien dengan menggunakan kata-kata lain, memberi masukan kepada klien tentang isi ucapan yang baru dikatakan klien dengan cara meringkas atau memperjelas ucapan klien. Biasanya dilakukan dengan menggunakan sebagian dari kata-kata konselor. Contohnya :” Jadi selama ini persepsi Ibu adalah ...,”Maksud Ibu, seharusnya....,”.

c. Refleksi perasaan

Mengungkapkan perasaan klien yang teramati oleh konselor dari intonasi suara, raut wajah dan bahasa tubuh klien maupun dari hal-hal yang tersirat dari kata- kata verbal klien. Ini berhubungan dengan emosi klien. Bidan mengungkapkan perasaan klien dari apa yang didengar dan diamati Bidan. Contoh :” Ibu nampak gugup, menjawab pertanyaan saya”.”Ibu Nampak bingung”.

Adapun tujuan refleksi perasaan ini adalah Bidan dapat mengerti perasaan klien, mengetahui emosi klien dan membantu klien menyelesaikan masalahnya.

d. Bedanya refleksi dengan merangkum, bahwa refleksi adalah :

- 1) Dilakukan setelah beberapa waktu yang lama setelah berkomunikasi secara langsung dengan klien.

- 2) Mencangkup beberapa informasi yang diucapkan klien.
 - 3) Diawali dan diakhiri dengan percakapan penyampaian tujuan dan salam.
 - 4) Ada transisi dan peralihan antar topik member penjelasan terhadap masalah klien yang rumit.
- e. Keterampilan mendengar

Dalam percakapan dengan orang lain, sebaiknya kita mendengarkan tidak sebatas isi, tetapi juga tidak mendengarkan secara kritis. Tapi berusaha mendengarkan secara empatik dan aktif. Untuk menjadi Bidan yang baik maka kita harus mampu menjadi seorang pendengar yang baik pula bagi klien. Tujuannya adalah agar Bidan dapat mendengarkan secara efektif dan akhirnya bisa mencapai tujuan dan hasil yang diharapkan, yaitu Bidan dapat memperoleh informasi. Ada beberapa hal yang sebaiknya dilakukan agar Bidan bisa mendengarkan secara efektif.

- 1) Punya motivasi (*being motivated*). Dengarkan apa yang dikatakan klien dengan seksama dan penuh perhatian dan bagaimana ia mengatakan hal itu. Perhatikan bagaimana intonasi suara, ekspresi wajah dan gerakan tubuhnya. Dengarkan klien secara seksama, jangan berpikir apa yang akan anda katakan selanjutnya.
- 2) Mengadakan kontak mata (*making eye contact*). Ini membantu untuk memusatkan perhatian, mengurangi gangguan pada hal-hal sekitar, mendorong pembicara tetap berminat untuk berbicara. Jika tidak mengadakan kontak mata maka klien akan menafsirkan bahwa Bidan tidak tertarik untuk berbicara dengannya, kemudian akan mengambil jarak.
- 3) Menunjukkan minat (*showing interest*). Tunjukkan bahwa Bidan tertarik pada apa yang dikatakan klien, perasaan-

perasaan yang menyertai, dan kebutuhan-kebutuhan yang terkandung dalam pembicaraan. Tempatkan diri pada posisi klien selama mendengarkan, rasakan apa yang dirasakan /dialami klien seolah-olah itu terjadi pada diri anda.

- 4) Menghindari tindakan-tindakan yang mengganggu (*distraction action*). Duduk menghadap klien dengan nyaman, hindari gerakan yang mengganggu, tetap dan perhatikan klien ketika bicara. Bentuk tindakan yang mengganggu adalah sebentar-sebentar melihat jam, memainkan benda seperti pensil, menghentak-hentakan sepatu dan lain-lain. Terima klien apa adanya, jangan menghakimi atau memberikan penilaian dari luarnya saja.
- 5) Tidak memotong pembicaraan (*interrupting*) pada saat klien belum menyelesaikan pembicaraannya. Kadang lakukan mendengar pasif (diam), beri waktu klien untuk berpikir, bertanya dan bicara sesuaikan dengan kecepatan klien. Lakukan pengulangan / refleksikan apa yang anda dengar, sehingga baik anda maupun klien anda tahu bahwa anda telah paham. Tunjukkan tanda perhatian verbal dan non verbal (sesekali mengangguk) atau anda dapat menggelus tangan atau pundak klien (disesuaikan dengan budaya dan keyakinan masing-masing).

5. Kemampuan Bertanya

Bertanya merupakan keterampilan yang cukup penting dan strategis dalam proses komunikasi baik dalam memulai, selama proses ataupun dalam mengakhiri. Kalau bertanya dilakukan dengan cara yang kurang efektif maka komunikasi akan berjalan kurang efektif begitu pula sebaliknya bila pertanyaan diajukan secara efektif maka komunikasi juga akan efektif. Mengajukan pertanyaan secara baik dapat memulai suatu hubungan, memelihara hubungan,

membangkitkan rasa pengakuan dan kepedulian. Pertanyaan yang baik dapat membuat orang lebih terbuka, kreatif dan punya keinginan untuk berbagi informasi atau pengalaman. Keterampilan bertanya dapat dikembangkan dengan memperhatikan beberapa hal sebagai berikut (1) perhatikan suasana konseling dan klien, (2) kuasai materi yang berkaitan dengan pertanyaan, (3) ajukan pertanyaan dengan cara yang jelas dan terarah, serta tidak keluar dari topic, (4) segera beri respon / umpan balik terhadap jawaban pertanyaan yang diajukan dengan sikap yang baik dan empati.

1. Jenis pertanyaan

a. Pertanyaan tertutup

Pertanyaan tertutup merupakan pertanyaan yang jawaban sudah pasti dan ini biasanya hanya membutuhkan jawaban “ya” atau “tidak” untuk mengumpulkan informasi yang faktual (biasanya diawal percakapan). Pertanyaan tertutup kurang menciptakan suasana akrab pada saat berkomunikasi. Bidan tidak dapat menggali informasi lebih banyak dengan pertanyaan tertutup karena klien tidak dapat mengeksplorasikan perasaannya. Contoh pertanyaan tertutup adalah untuk menanyakan riwayat kesehatan, data diri dan lain-lain misal : “Apakah Ibu bekerja?: “ Berapakah jumlah anak Ibu?”.

b. Pertanyaan terbuka

Merupakan pertanyaan yang menuntut jawaban yang memungkinkan adanya berbagai macam jawaban, dan memberi kebebasan menjawab pada klien. Ini akan menuntut partisipasi aktif dari klien dan merupakan cara efektif untuk menggali informasi dari klien. Biasa untuk menggali perasaan, kepercayaan dan pengetahuan klien. Misalnya ; “Bagaimana perasaan Ibu sekarang?”. Pertanyaan terbuka dapat membantu

klien dalam memulai percakapan, meminta penjelasan lebih lanjut, memberikan contoh, memusatkan pada perasaan klien.

c. Pertanyaan mendalam :

Dimaksudkan untuk menggali lebih dalam apa yang sudah diungkapkan oleh klien, sehingga informasi didapat secara lengkap dan mendetail. Melengkapi dan menggali lebih dalam hal-hal yang diperluka, terutama yang bersifat privasi, untuk melakukan ini memerlukan pendekatan dan keakraban dan didasarkan saling percaya, dimana ini memerlukan teknik yang khusus agar tidak bias.

Misalnya ;”Apakah maksud Ibu dengan peristiwa yang menakutkan itu?”.

d. Pertanyaan mengarahkan / sugestif

Mengarahkan berarti Bidan mengarahkan apa yang dibicarakan klien. Tidak selalu tepat digunakan pada berbagai kondisi. Missal : “Ibu tidak inginkan punya anak lagi setelah melahirkan anak ke 3?”. Pertanyaan mengarahkan ini sebaiknya dihindari oleh Bidan dan biarkan klien mengungkapkan perasaannya secara spontan.

2. Bertanya efektif

Untuk menggali informasi yang dibutuhkan dari klien maka kita sebagai Bidan harus mampu mengajukan pertanyaan dengan terarah. Berikut tips / cara bertanya yang efektif yang bisa dilakukan oleh Bidan. Tujuannya adalah agar Bidan dapat bertanya secara efektif dan akhirnya bisa mencapai tujuan dan hasil yang diharapkan. Selain itu tujuannya adalah mendorong klien untuk bicara sehingga apa yang menjadi masalahnya bisa terkaji secara lengkap, menunjukkan minat dan perhatian kita terhadap klien, meningkatkan kesadaran kita terhadap perasaan klien dan member suatu arahan percakapan terhadap klien, hal ini untuk menghindari percakapan-percakapan yang tidak terarah dan tidak dibutuhkan.

Ada beberapa hal yang sebaiknya dilakukan agar Bidan bisa bertanya secara efektif (Saraswati I, Tarigan L.H,2002).

- a. Gunakan intonasi suara yang menunjukkan perhatian, minat dan keakraban. Jangan terlalu cepat / lambat atau terlalu keras / lemah. Karena suara yang terlalu lemah dan lambat akan susah didengar dan sering membuat ngantuk karena seolah-olah kita dibuai oleh suara seperti itu. Begitu pula suara yang terlalu keras akan membuat telinga sakit dan mengurangi konsentrasi untuk mendengar.
- b. Gunakan kata-kata yang dipahami klien, karena bahasa-bahasa ilmiah yang tidak dipahami klien tidak akan bisa terjawab atau bahkan menyebabkan salah arti. Ini sering terjadi pada bidan-bidan diawal pekerjaannya. Istilah-istilah kebidanan sering digunakan untuk berkomunikasi dengan klien yang tidak memahami istilah tersebut.
- c. Ajukan pertanyaan satu persatu. Jangan mengajukan beberapa pertanyaan sekaligus. Karena ini tidak efektif kadang klien hanya ingat pertanyaan yang terakhir saja sehingga kita harus mengulang-ulang lagi. Sehingga ajukan pertanyaan satu persatu agar bisa terjawab sesuai apa yang kita butuhkan.
- d. Tunggu jawaban dengan penuh minat, jangan memotong. Biarkan klien menyelesaikan kalimatnya karena pemotongan ditengah kalimat bisa menimbulkan salah persepsi.
- e. Gunakan kata-kata yang mendorong klien untuk tetap bicara (bagaimana?, dab, lalu, maksudnya?). Dengan demikian klien merasa diperhatikan dan lebih semangat untuk mengungkapkan pembicaraannya.
- f. Bila harus menyatakan hal yang sangat pribadi, jelaskan mengapa hal itu harus ditanya. Karena kadang klien malu untuk mengungkapkan dan menutupi hal-hal tersebut. Dengan penjelasan bahwa hal itu untuk tujuan penyembuhan dan lain-

lain maka klien akan mengungkapkan secara suka rela dan terbuka.

- g. Hindari penggunaan kata Tanya “mengapa” karena kemungkinan klien dapat merasa disalahkan.

Latihan

1. Jelaskan tentang pengertian keterampilan observasi dalam berkomunikasi?
2. Jelaskan tentang pengamatan dan penafsiran/ interpretasi?
3. Jelaskan tentang keterampilan membina hubungan baik?
4. Jelaskan tentang mendengar aktif?
5. Jelaskan tentang kemampuan bertanya?

Daftar Pustaka

- Oktarina, M. 2018. *Komunikasi dalam Praktek Kebidanan*. Deepublish. Yogyakarta
- Handajani, SR. 2016. *Modul Cetak Bahan Ajar Komunikasi Dalam Praktik Kebidanan. Pusdik SDM Kesehatan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*
- Romauli, 2013, *Komunikasi Kebidanan*, Jakarta :CV. Trans Info Media
- Yulifah, dkk, 2012, *Komunikasi dan Konseling Dalam Kebidanan*, Jakarta: Salemba Medika
- Tyastuti, Siti, Yuni Kusmiati, Sri Handayani.2010.*Komunikasi dan Konseling dalam Pelayanan Kebidanan*. Cetakan Keempat. Yogyakarta: Fitramaya

BAB XIII

KOMUNIKASI, INFORMASI DAN EDUKASI (KIE)

Capaian Pembelajaran Mata Kuliah :

Mahasiswa mampu memahami tentang komunikasi, informasi dan edukasi

Sub Capaian Pembelajaran Mata Kuliah :

1. Mampu menjelaskan tentang pengertian komunikasi, informasi dan edukasi
2. Mampu menjelaskan tentang tujuan komunikasi, informasi dan edukasi
3. Mampu menjelaskan tentang persiapan dan menggunakan media dalam komunikasi, informasi dan edukasi
4. Mampu menjelaskan tentang jenis komunikasi, informasi dan edukasi
5. Mampu menjelaskan tentang langkah-langkah komunikasi, informasi dan edukasi

A. Pengertian Komunikasi, Informasi dan Edukasi

1. Pengertian Komunikasi

Ilmu komunikasi merupakan cakupan ilmu sosial yang bersifat multidisipliner. Istilah komunikasi dalam bahasa Inggris “communication” berasal dari “Communicatus” dalam bahasa Latin yang artinya “berbagi” atau “menjadi milik bersama”. Dengan kata lain menurut lexicographer (ahli kamus bahasa) menunjuk pada suatu upaya yang bertujuan berbagi untuk mencapai kebersamaan atau kesepakatan.

Secara teoritis pengertian konsep komunikasi dapat dijelaskan berdasarkan bentuk-bentuk pengertian berikut.

1) Pengertian etimologis

Komunikasi berasal dari bahasa Latin : “Communication” yang bermakna pemberitahuan, pertukaran pikiran atau partisipasi. “communicare”, yang berarti : mengumumkan, bertukar pikiran, informasi dan perasaan atau menciptakan

hubungan yang baik. Sedangkan kata “communis” berarti : bersifat umum, milik bersama, atau berlaku di mana-mana.

2) Pengertian terminologis

Pengertian ini menekankan pada proses. Jadi, komunikasi berarti proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain.

3) Pengertian paradigmatis

Pengertian ini menekankan pada tujuan tertentu yang ingin dicapai dalam menyampaikan pesan dapat dilakukan dengan berbagai cara : lisan, tulisan tatap muka, melalui media massa (surat kabar, majalah, televisi, radio, film, dan internet) atau media non massa (surat, telepon, dan sebagainya). Komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain untuk memberitahu, mengubah sikap, pendapat atau perilaku, secara langsung atau tidak langsung.

3. Pengertian informasi

Informasi adalah pesan yang disampaikan seseorang komunikator kepada komunikan. Menurut Rakhmat (1986), proses informasi meliputi empat tahap, yakni tahap sensasi, persepsi, memori dan berpikir. Tahap sensasi merupakan tahap yang paling awal dalam penerimaan informasi melalui alat indera, sehingga individu dapat memahami kualitas fisik lingkungannya. Selanjutnya individu mempersepsikan objek, peristiwa, atau pun hubungan-hubungan yang diperoleh, kemudian menyimpulkan atau menafsirkan informasi tersebut. Sensasi yang telah dipersepsikan oleh individu direkam oleh memori.

Memori berperan penting dalam mempengaruhi baik persepsi maupun berpikir. Dengan memori inilah informasi dapat direkam, disimpan, dan kemudian digunakan kembali, jika diperlukan. Tahap terakhir proses pengolahan informasi adalah berpikir, yang mempengaruhi penafsiran individu terhadap stimuli. Berpikir dilakukan untuk memahami realitas dalam rangka mengambil keputusan, memecahkan persoalan, dan menghasilkan pengetahuan baru. Proses pengolahan informasi ini akan dapat menimbulkan suatu perubahan pada sikap atau tindakan individu.

Melalui informasi dapat mengarahkan seseorang pada perilaku pencapaian tujuan seperti yang diinginkan seseorang. Selain itu informasi dapat pula membantu seseorang dalam mengatasi sejumlah masalah yang dihadapi, dan membuat seseorang lebih siap menghadapi situasi yang belum dikenal (fisher, 1986). Informasi-informasi yang telah diterima oleh individu selanjutnya akan membentuk pengetahuan yang dimiliki seseorang.

Dengan memberikan informasi tentang cara mencapai hidup sehat, cara – cara mencapai hidup sehat, cara pemeliharaan kesehatan, cara menghindari penyakit, dan sebagainya akan meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang hal tersebut. Selanjutnya dengan pengetahuan – pengetahuan itu akan menimbulkan kesadaran mereka, dan akhirnya akan menyebabkan orang berperilaku sesuai dengan pengetahuan yang dimilikinya itu. Hasil atau perubahan perilaku dengan cara ini memakan waktu lama, tetapi perubahan yang dicapai akan bersifat langgeng karena didasari oleh kesadaran mereka sendiri (bukan karena paksaan).

a. Pengertian Edukasi Kesehatan

Menurut Ross (1998) dalam (Afiatin, 2007), pendidikan yang berusaha mengubah pengetahuan, sikap dan perilaku, lebih penting dibandingkan hanya sekedar memberikan informasi tanpa disertai usaha pembentukan sikap dan perubahan perilaku nyata. Haloran (1970) menyatakan bahwa interaksi dengan tatap muka langsung antara pihak penerima pesan dan pihak penyampai pesan merupakan intervensi dua arah yang lebih memungkinkan untuk menghasilkan perubahan. Dengan demikian peningkatan pengetahuan yang bertujuan untuk mengubah sikap akan lebih efektif jika disampaikan dengan cara tatap muka langsung.

Upaya agar masyarakat berperilaku atau mengadopsi perilaku kesehatan dengan cara persuasi, bujukan, himbauan, ajakan, memberikan informasi, memberikan kesadaran, dan sebagainya, melalui kegiatan yang disebut pendidikan atau penyuluhan kesehatan. Memang dampak yang timbul dari cara ini terhadap perubahan perilaku masyarakat memakan waktu yang lama, dibanding dengan

cara koersi. Namun demikian bila perilaku tersebut berhasil diadopsi masyarakat, maka akan langgeng, bahkan selama hidup dilakukan.

Dalam rangka pembinaan dan peningkatan perilaku kesehatan masyarakat, tampaknya pendekatan edukasi (pendidikan kesehatan) lebih tepat dibandingkan dengan pendekatan koersi. Dapat disimpulkan bahwa pendidikan kesehatan adalah suatu bentuk intervensi atau upaya yang ditujukan kepada perilaku, agar perilaku tersebut kondusif untuk kesehatan. Dengan perkataan lain pendidikan kesehatan mengupayakan perilaku individu, kelompok, atau masyarakat mempunyai pengaruh positif terhadap pemeliharaan dan peningkatan kesehatan.

B. Tujuan Komunikasi, Informasi dan Edukasi

Tujuan dari Komunikasi, Informasi dan Edukasi adalah sebagai berikut :

- a) Meletakkan dasar bagi mekanisme sosio kultural yang dapat menjamin berlangsungnya proses penerimaan untuk memberikan informasi yang sejelas- jelasnya tentang pendidikan kesehatan.
- b) Membantu masyarakat/ klien dalam pengambilan keputusan.
- c) Meningkatkan pengetahuan, sikap, kepercayaan, nilai-nilai dan perilaku individu atau kelompok serta mengajarkan orang untuk hidup dalam kondisi yang terbaik, yaitu berusaha keras untuk mencapai tingkat kesehatan yang maksimum.
- d) Mendorong terjadinya proses perubahan perilaku kearah yang positif, peningkatan pengetahuan, sikap dan praktik masyarakat (klien) secara wajar sehingga masyarakat melaksanakannya secara mantap sebagai perilaku yang sehat dan bertanggungjawab.

C. Mempersiapkan dan Menggunakan Media Dalam Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE)

Agar KIE berjalan lancar maka diperlukan penentuan pilihan media yang efektif, yaitu ;

- a) Melakukan identifikasi terkait isu yang sedang dikembangkan
- b) Memetakan segmentasi terhadap kelompok-kelompok yang ada di masyarakat
- c) Menentukan kelompok sasaran yang menjadi target kerja atau kampanye
- d) Melakukan penelitian untuk memperjelas masalah
- e) Membuat strategi dan pesan yang akan dikemas
- f) Monitoring dan evaluasi, memastikan bahan KIE yang dikembangkan bisa sesuai dengan kebutuhan masyarakat, bermanfaat serta sejauh mana berdampak pada perubahan perilaku dalam masyarakat.

D. Jenis Komunikasi, Informasi dan Edukasi

Menurut Wardah (2010), jenis Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) adalah :

- a. Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) Individu: Suatu proses KIE timbul secara langsung antara petugas KIE dengan individu sasaran program, misalnya terjadi meditasi, refleksi diri, berdoa. Media KIE yang digunakan bisa merupakan alat peraga, bahan bacaan.
- b. Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) Kelompok: Suatu proses KIE timbul secara langsung antara petugas KIE dengan kelompok (2-15) orang, misalnya melalui diskusi kelompok (FGD). Media yang digunakan bisa berupa alat peraga, video, buku panduan, modul, film-film pendek.
- c. Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) Massa: Suatu proses KIE tentang suatu program yang dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat dalam jumlah besar. Penyampaian pesan kepada kelompok besar/ sebagian besar populasi. Bisa dalam bentuk seminar, kampanye akbar, seruan moral/ pernyataan sikap, dll. Media yang digunakan bisa melalui ; stiker, poster, siaran radio, TV,

surat kabar, leaflet/ brosur, media sosial, dll.

E. Langkah-Langkah Komunikasi, Informasi dan Edukasi

a. Mengenal Masalah

Tentukan masalah yang akan dipecahkan, jika ada lebih dari satu masalah maka tetapkan prioritas masalah. Selanjutnya kenali penyebab masalah, kenali sifat masalah (berat dan luasnya masalah), dan mengenal epidemiologi masalah (perkembangan terjadi dan meluasnya masalah).

b. Menetapkan Sasaran

Difokuskan pada sasaran yang akan mendapatkan informasi (individu/ kelompok), ditetapkan berdasarkan hasil analisis masalah kesehatan dan perilaku. Agar lebih efektif sasaran harus spesifik dengan ciri yang berkaitan dengan masalah yang akan dipecahkan.

c. Menetapkan isi KIE, Promosi Kesehatan ataupun Konseling

- 1) Perilaku yang diharapkan untuk dilakukan oleh sasaran
- 2) Keuntungan kalau melaksanakan perilaku tersebut
- 3) Alasannya, mengapa menguntungkan atau bermanfaat
- 4) Nada pesan (*Tone*) ialah sifat pesan yaitu apakah pesan tersebut bernada gembira, lucu, serius, ilmiah, emosional, umum, berorientasi pada keluarga, mendidik, otoriter, tradisional, modern, berorientasi pedesaan atau perkotaan, kasih sayang, dsb.
- 5) Sumber informasi : harus masuk dalam pesan KIE, baik cetak maupun media elektronika. Mis : dokter, bidan, Kader, Pemuka Agama, dll.

d. Menetapkan Metode yang Akan Digunakan

Merancang metode yang efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat sasaran dengan memilih penentuan gambar, cover serta memperhatikan estetika yang bisa menarik perhatian masyarakat.

- e. Menetapkan Rencana Evaluasi
Melihat/ mengamati, menilai kembali bahan kajian KIE yang sudah dihasilkan dan yang sudah didistribusikan. Sejauh mana memberi manfaat bagi masyarakat serta berdampak pada perubahan sikap dan perilaku pada masyarakat.
- f. Menyusun Rencana Pelaksanaan
KIE yang sudah disusun dan didesain dengan tepat didistribusikan ke kelompok masyarakat sasaran.

Latihan

1. Jelaskan tentang pengertian komunikasi, informasi dan edukasi?
2. Jelaskan tentang tujuan komunikasi, informasi dan edukasi?
3. Jelaskan tentang persiapan dan menggunakan media dalam komunikasi, informasi dan edukasi?
4. Jelaskan tentang jenis komunikasi, informasi dan edukasi?
5. Jelaskan langkah-langkah komunikasi, informasi dan edukasi?

Daftar Pustaka

- Oktarina, M. 2018. *Komunikasi dalam Praktek Kebidanan*. Deepublish. Yogyakarta
- Handajani, SR. 2016. *Modul Cetak Bahan Ajar Komunikasi Dalam Praktik Kebidanan. Pusdik SDM Kesehatan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*
- Romauli, 2013, *Komunikasi Kebidanan*, Jakarta :CV. Trans Info Media
- Yulifah, dkk, 2012, *Komunikasi dan Konseling Dalam Kebidanan*, Jakarta: Salemba Medika
- Tyastuti, Siti, Yuni Kusmiati, Sri Handayani.2010.*Komunikasi dan Konseling dalam Pelayanan Kebidanan*. Cetakan Keempat. Yogyakarta: Fitramaya

DAFTAR PUSTAKA

1. Yulifah, R, Yuswanto TJA. (2015). *Komunikasi dalam Praktik Kebidanan (Edisi 2)*. Salemba Medika. Jakarta
2. Dalami, E, dkk.(2011). *Komunikasi dan Konseling dalam Praktik Kebidanan*. Trans Info Media (TIM). Jakarta
3. Deddy Mulyana, (2008). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Bandung : PT Remaja Rosdakarya,
4. Tyastuti, S, dkk, (2010), *Komunikasi & Konseling Dalam Pelayanan Kebidanan*, Yogyakarta, Fitramaya.
5. Rismalinda, dkk (2016) *Komunikasi dan Konseling Dalam Praktik Kesehatan Untuk Mahasiswa Kesehatan*, Jakarta, Trans Info Media
6. Yogi Andhi Lestari, dkk (2012) *Buku Saku: Komunikasi & Konseling Dalam Praktik Kebidanan*, Jakarta, Trans Info Media.
7. Th. Endang Purwoastuti, S.Pd, APP, dkk (2015) *Komunikasi & Konseling Kebidanan*, Yogyakarta, Pustaka Baru Press
8. Octa Dwienda Ristica, SKM, M.Kes, dkk (2015) *Cara Mudah Menjadi Bidan yang Komunikatif*. Yogyakarta, Deepublish
9. Rita Yulifah, dkk (2012) *Komunikasi dan Konseling dalam Kebidanan*. Jakarta, Salemba Medika
10. Oktarina, M.(2018). *Komunikasi dalam Praktek Kebidanan*. Deepublish. Yogyakarta
11. Handajani, SR. (2016) *Modul Cetak Bahan Ajar Komunikasi Dalam Praktik Kebidanan*. Pusdik SDM Kesehatan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
12. Lestari, A. (2010). *Buku Saku Kominikasi Dan Konseling Dalam Praktik Kebidanan..* Jakarta: Trans Info Media.

13. Herdian Maulana. (2013), *Psikologi Komunikasi dan Persuasi*, Jakarta : Akademia Permata
14. Prianto, Agus. (2012). *Komunikasi dan Konseling*. Jakarta.Salemba Medik

BIOGRAFI PENULIS



KIKI MEGASARI, Amd.Keb, SKM, M.Kes

Kiki Megasari, Amd Keb., S.K.M, M.Kes., lahir di Pekanbaru pada tanggal 12 Juli 1979. Penulis melanjutkan Pendidikan Diploma III Kebidanan di Poltekkes Dep Kes RI Rangkasbitung – Jawa Barat dan lulus pada tahun 2001. Selesai kuliah penulis bekerja sebagai tenaga pengajar di Universitas Abdurrah Pekanbaru. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan S-1 Kesehatan Masyarakat di STIKes Hang Tuah Pekanbaru dan lulus pada tahun 2009. Penulis melanjutkan studi S-2 Promosi Kesehatan pada Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat di institusi yang sama dan lulus tahun 2014. Penulis adalah dosen pengajar pada Program Studi D-III Kebidanan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Hang Tuah Pekanbaru dan aktif dalam kegiatan organisasi Ikatan Bidan Indonesia Ranting STIKes Hang Tuah Pekanbaru. Mata Kuliah yang diampu antara lain: Komunikasi dan Konseling dalam Praktik Kebidanan; Gizi Kesehatan Reproduksi; Etikolegal dalam Praktik Kebidanan; Dasar Ilmu Kesehatan Masyarakat; Kesehatan Masyarakat; Asuhan Kebidanan pada Neonatus, Anak, Balita dan Pra Sekolah; Asuhan Kebidanan pada Ibu Nifas. Promosi Kesehatan, Dasar-Dasar Ilmu Kesehatan Masyarakat, Asuhan Kebidanan Komunitas, Perilaku Kesehatan dan Pengukurannya. Penulis aktif melakukan pengabdian kepada masyarakat dan riset ilmiah. Hingga buku ini diterbitkan, penulis sudah menerbitkan karya buku bertemakan kebidanan, diantaranya yaitu: Asuhan Kebidanan Nifas Normal; Cara Mudah Menjadi Bidan yang Komunikatif; AIDS pada Asuhan Kebidanan, Buku Ajar Keterampilan Dasar Praktik Klinik Kebidanan.



INTAN WIDYA SARI, Amd.Keb, S.ST, M.Keb

Intan Widya Sari, Amd.Keb, S.ST, M.Keb., lahir di Padang pada tanggal 01 Agustus 1985. Penulis melanjutkan Pendidikan Diploma III Kebidanan di STIKes Prima Nusantara – Bukittinggi dan lulus pada tahun 2006. Selesai kuliah penulis bekerja sebagai tenaga pengajar di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan D-IV Bidan Pendidik di STIKes Prima Nusantara – Bukittinggi dan lulus pada tahun 2011. Penulis melanjutkan studi S-2 Kebidanan pada Program Studi Magister Ilmu Kebidanan Universitas Andalas-Padang dan lulus pada tahun 2017. Penulis adalah dosen pengajar pada Program Studi D-III Kebidanan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Hang Tuah Pekanbaru dan aktif dalam kegiatan organisasi Ikatan Bidan Indonesia Ranting STIKes Hang Tuah Pekanbaru. Mata Kuliah yang diampu antara lain: Komunikasi dan Konseling dalam Praktik Kebidanan; Anatomi dan Fisiologi; Psikologi Kebidanan; Kebidanan Komunitas; Kegawatdaruratan Dasar.