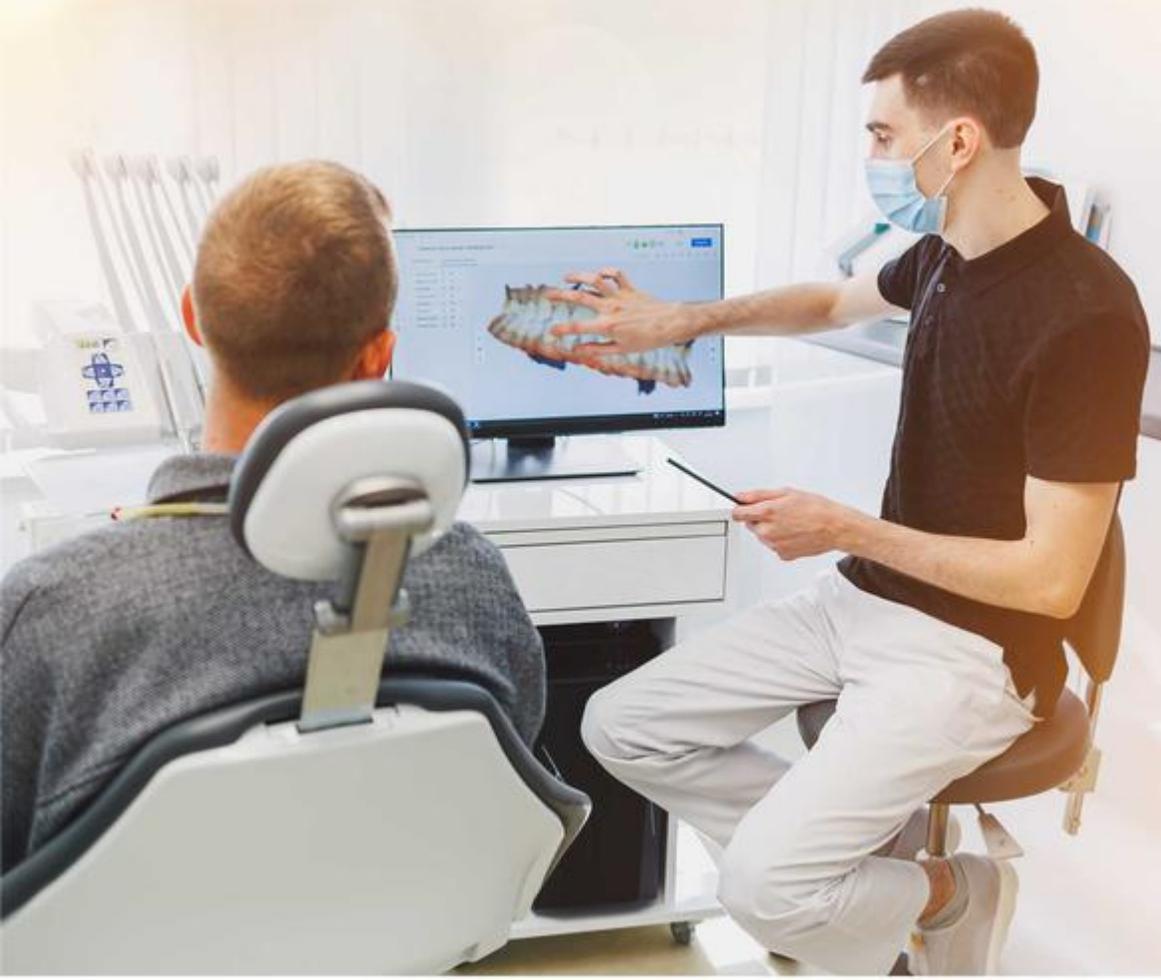


drg. Nita Noviani, M.K.M.  
Pudentiana Rr R.E., AMKG., S.Pd., M.K.M.  
Erni Mardiaty, S.K.M., M.Kes(Epid).

# KOMUNIKASI TERAPEUTIK

DALAM LAYANAN KESEHATAN GIGI



# KOMUNIKASI TERAPEUTIK

DALAM LAYANAN KESEHATAN GIGI

drg. Nita Noviani, M.K.M.  
Pudentiana Rr R.E., AMKG., S.Pd., M.K.M.  
Erni Mardiati, S.K.M., M.Kes(Epid).

---

**KOMUNIKASI TERAPEUTIK**  
**Dalam Layanan Kesehatan Gigi**

---

Ditulis oleh:

**drg. Nita Noviani, M.K.M.**  
**Pudentiana Rr R.E., AMKG., S.Pd., M.K.M.**  
**Erni Mardiaty, S.K.M., M.Kes(Epid).**

Diterbitkan, dicetak, dan didistribusikan oleh  
**PT. Literasi Nusantara Abadi Grup**  
Perumahan Puncak Joyo Agung Residence Kav. B11 Merjosari  
Kecamatan Lowokwaru Kota Malang 65144  
Telp : +6285887254603, +6285841411519  
Email: literasinusantaraofficial@gmail.com  
Web: www.penerbitlitnus.co.id  
Anggota IKAPI No. 340/JTI/2022



---

Hak Cipta dilindungi oleh undang-undang. Dilarang mengutip  
atau memperbanyak baik sebagian ataupun keseluruhan isi buku  
dengan cara apa pun tanpa izin tertulis dari penerbit.

---

Cetakan I, Januari 2024

Perancang sampul: Bagus Aji Saputra  
Penata letak: Bagus Aji Saputra

**ISBN : 978-623-114-396-9**

xiv + 64 hlm. ; 15,5x23 cm.

©Januari 2024



## PRAKATA

---

Segala puji bagi Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan buku ajar ini.

Buku ajar kami yang berjudul ‘Bahan Ajar: Komunikasi Terapeutik Dalam Layanan Kesehatan Gigi’ ini telah selesai kami buat secara semaksimal mungkin agar menjadi manfaat bagi pembaca yang membutuhkan informasi dan pengetahuan mengenai komunikasi yang efektif pada waktu melaksanakan tugas (administrasi atau asistensi) dalam asuhan kesehatan gigi baik pada individu, Masyarakat maupun pasien rawat inap.

Buku ini disusun dengan harapan dapat membantu peserta didik dalam melakukan komunikasi dengan pasien pada saat melaksanakan perawatan gigi dan mulut.

Kami ucapkan juga rasa terima kasih kami kepada pihak-pihak yang mendukung tersusunnya buku ajar ini mulai dari proses penulisan hingga proses cetak, yang tidak bisa kami sebutkan satu per satu.

Semoga buku ini dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi para pembacanya.

Jakarta, Januari 2024

Penulis





## DESKRIPSI SINGKAT

---

**M**ateri pada mata kuliah ini menguraikan tentang teori dan konsep komunikasi umum dan komunikasi terapeutik dalam kesehatan gigi, serta penerapan komunikasi terapeutik dalam asuhan kesehatan gigi pada individu dan juga kelompok. Pembelajaran dilakukan melalui metode ceramah, diskusi, role playing dan praktikum di laboratorium preklinik. Selanjutnya setelah mempelajari modul ini, mahasiswa diharapkan dapat menetrapkan teknik komunikasi yang efektif pada waktu melakukan tugas (administrasi atau asistensi) di klinik gigi dan mampu menerapkan teknik komunikasi terapeutik dalam asuhan keperawatan gigi baik pada individu, masyarakat maupun pasien rawat inap.





## TUJUAN PEMBELAJARAN

---

### **Tujuan Pembelajaran Umum**

Setelah mengikuti materi ini mahasiswa diharapkan mampu menerapkan teknik komunikasi yang efektif pada waktu melakukan tugas (administrasi atau asistensi) di klinik gigi dan mampu menerapkan teknik komunikasi terapeutik dalam asuhan keperawatan gigi baik pada individu, masyarakat maupun pasien rawat inap.

### **Tujuan Pembelajaran Khusus**

Setelah mempelajari materi ini, mahasiswa mampu :

1. Memahami Konsep Komunikasi Umum
2. Memahami Konsep Komunikasi Terapeutik Dalam Keperawatan Gigi
3. Menerapkan Teknik Komunikasi Yang Efektif Pada Waktu Melakukan Tugas (Administrasi Atau Asistensi) di Klinik Gigi
4. Menerapkan Teknik Komunikasi Terapeutik Dalam Asuhan Keperawatan Gigi Baik Pada Individu, Masyarakat Maupum Pasien Rawat Inap

Ada 7 BAB Isi Buku Komunikasi dalam Kesehatan Gigi, yaitu :  
BAB 1 Konsep Dasar Komunikasi dengan 3 topik bahasan, yaitu:

1. Pengertian Komunikasi
2. Tujuan Komunikasi
3. Fungsi Komunikasi

BAB II Proses Komunikasi dengan 4 topik bahasan, yaitu:

1. Komponen Komunikasi
2. Proses Komunikasi
3. Metode Komunikasi
4. Tingkatan Komunikasi

BAB III Prinsip Dasar dan Faktor yang mempengaruhi Komunikasi  
Dengan 2 topik bahasan, yaitu:

1. Prinsip dasar yang Mempengaruhi Komunikasi
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Komunikasi

BAB IV Jenis Metode dan Media Komunikasi dengan 2 topik bahasan,  
yaitu:

1. Jenis Komunikasi
2. Media Komunikasi

BAB V Hubungan Antar Manusia dengan 6 topik bahasan, yaitu:

1. Pengertian HAM
2. Tujuan ham
3. Wawancara
4. Faktor yang Menentukan HAM
5. Tahapan HAM
6. Teori HAM

BAB VI Konsep dan Prinsip Komunikasi Terapeutik

1. Komunikasi Dalam Keperawatan Gigi
2. Pengertian, Guna dan Tujuan Komunikasi Terapeutik
3. Perbedaan Komunikasi Terapeutik dan Komunikasi Sosial
4. Prinsip-Prinsip Komunikasi Terapeutik

5. Unsur Komunikasi Terapeutik
6. Peran Perawat Gigi Dalam Komunikasi Terapeutik

## BAB VII Teknik-teknik Komunikasi Terapeutik

### **Langkah 1: Pengkondisian Peserta**

1. Langkah Pembelajaran:
  - a. Dosen menyapa mahasiswa dengan ramah dan hangat. Apabila belum pernah menyampaikan sesi di kelas, mulailah dengan perkenalan. Perkenalan diri dengan menyebutkan nama lengkap, materi yang akan disampaikan
  - b. Sampaikan tujuan pembelajaran materi ini dan pokok bahasan yang akan disampaikan, Sebaiknya dengan menggunakan bahan tayang.

### **Langkah 2 : Penyampaian Materi**

2. Langkah Pembelajaran :
  - a. Dosen menyampaikan paparan seluruh materi sesuai urutan pokok bahasan dan sub Pokok bahasan dengan menggunakan bahan tayang. Dosen menyampaikan materi dengan metode ceramah tanya jawab, kemudian diskusi, simulasi dan latihan.

### **Langkah 3 : Rangkuman dan Kesimpulan**

3. Langkah pembelajaran:
  - a. Dosen melakukan evaluasi untuk mengetahui penyerapan peserta terhadap materi yang Disampaikan dan pencapaian tujuan pembelajaran
  - b. Dosen merangkum poin-poin penting dari materi yang disampaikan
  - c. Dosen membuat kesimpulan.





## DAFTAR ISI

---

|                           |     |
|---------------------------|-----|
| Prakata .....             | iii |
| Deskripsi Singkat .....   | v   |
| Tujuan Pembelajaran ..... | vii |
| Daftar Isi .....          | xi  |

## BAB I

|   |   |
|---|---|
| <i>KONSEP DASAR KOMUNIKASI</i> .....        | 1 |
| Topik Bahasan 1: Pengertian Komunikasi..... | 4 |
| Topik Bahasan 2: Tujuan Komunikasi.....     | 6 |
| Topik Bahasan 3: Fungsi Komunikasi .....    | 7 |

## BAB II

|  |    |
|--|----|
| <i>Proses Komunikasi</i> .....             | 9  |
| Topik Bahasan 1: Komponen Komunikasi.....  | 9  |
| Topik Bahasan 2: Proses Komunikasi.....    | 10 |
| Topik Bahasan 3: Metode Komunikasi .....   | 14 |
| Topik Bahasan 4: Tingkatan Komunikasi..... | 17 |

## **BAB III**

|  |    |
|--|----|
| <i>Prinsip Dasar dan Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi</i> ..... | 19 |
| Topik Bahasan 1: Prinsip Dasar yang Mempengaruhi Komunikasi .....  | 19 |
| Topik Bahasan 2: Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi .....  | 22 |

## **BAB IV**

|  |    |
|--|----|
| <i>Jenis Metode dan Media Komunikasi</i> ..... | 25 |
| Topik Bahasan 1: Jenis Komunikasi.....         | 25 |
| Topik Bahasan 2: Media Komunikasi.....         | 30 |

## **BAB V**

|  |    |
|--|----|
| <i>Hubungan Antar Manusia (HAM)</i> .....        | 31 |
| Topik Bahasan 1: Pengertian HAM .....            | 31 |
| Topik Bahasan 2: Tujuan HAM.....                 | 31 |
| Topik Bahasan 3: Wawancara .....                 | 32 |
| Topik Bahasan 3: Wawancara .....                 | 33 |
| Topik Bahasan 4: Faktor yang Menentukan HAM..... | 34 |
| Topik Bahasan 5: Tahapan HAM .....               | 35 |
| Topik Bahasan 6: Teori HAM.....                  | 37 |

## **BAB VI**

|   |    |
|---|----|
| <i>Konsep dan Prinsip Komunikasi Terapeutik</i> .....                       | 41 |
| Topik Bahasan 1: Komunikasi Dalam Keperawatan Gigi .....                    | 41 |
| Topik Bahasan 2: Pengertian, Guna Dan Tujuan Komunikasi Terapeutik .....    | 42 |
| Topik Bahasan 3: Perbedaan Komunikasi Terapeutik dan Komunikasi Sosial..... | 42 |
| Topik Bahasan 4: Prinsip-Prinsip Komunikasi Terapeutik.....                 | 43 |

|   |    |
|---|----|
| Topik Bahasan 5: Unsur Komunikasi Terapeutik.....                       | 44 |
| Topik Bahasan 6: Peran Perawat Gigi Dalam Komunikasi<br>Terapeutik..... | 44 |

## **BAB VII**

|   |    |
|---|----|
| <i>Teknik-Teknik Komunikasi Terapeutik.....</i> | 47 |
| Evaluasi Pembelajaran.....                      | 51 |
| Rangkuman.....                                  | 53 |
| Lampiran .....                                  | 55 |
| Daftar Pustaka .....                            | 63 |





# BABI

## KONSEP DASAR KOMUNIKASI

---

### 1. Abad Penggunaan Isyarat dan Lambang-lambang

Masa ini dimulai dengan penggunaan isyarat atau tanda-tanda serta perlambangan oleh manusia. Manusia sebenarnya mulai mengenal cara-cara yang sangat sederhana dalam berkomunikasi dengan orang lain. Manusia tidak bisa berbicara karena belum ada pengaturan sistem bunyi, sistem bahasa yang memberikan lambang sebagai wakil konsep suatu pesan. Manusia dalam berhubungan dengan orang lainnya (terutama dalam kelompoknya) menggunakan beberapa standar isyarat dan lambang yang telah disepakati dan kemudian dipertahankan sebagai wahana dalam berkomunikasi.

Pada masa ini lebih banyak cara berkomunikasi dilakukan dengan gerak tangan, volume suara, atau tanda-tanda lain yang mampu dijadikan alat mempertukarkan informasi yang berkaitan dengan keperluan mereka. Manusia kadang-kadang harus menangis, berteriak menggerakkan tubuh sebagai reaksi terhadap ancaman bahaya.

## 2. Abad Berbicara dan Penggunaan Bahasa

Kira-kira 200 ribu tahun sampai 300 ribu tahun sebelum masehi (Bittner,1986) mulai lahir lah embrio kemampuan untuk berbicara sehingga manusia disebut dengan Homo Sapiens.

Namun kemampuan berbicara satu dengan yang lainnya dengan system bahasa sebenarnya baru terjadi antara tahun 40 ribu sampai 90 ribu sebelum masehi dan bahasa secara lengkap baru mulai dipergunakan kira-kira 35 ribu tahun sebelum Masehi. Sejak saat ini sebenarnya terjadi perubahan secara menakjubkan yang melanda umat manusia purba yang telah mengenal dan membiasakan diri berbicara dan menggunakan bahasa sebagai media komunikasi dalam satu lingkungan tertentu (misalnya keluarga inti atau marga tertentu).

Penggunaan media berbicara dengan berbahasa itu belum diubah dalam bentuk perlambangan bahasa,misalnya huruf yang mewakili satu konsep bunyi ujaran.Tradisi huruf belum dikenal pada masa awal abad berbicara dan berbahasa.Jadi prinsip komunikasi melalui ujaran (oral comunication) merupakan satu ciri yang istimewa pada masa.

## 3. Abad Penggunaan Media Tulisan

Kira 5.000 tahun sebelum masehi mulai memasuki suatu abad yang mengenal dan menggunakan media komunikasi tulisan. Menurut Tondo Wijaya (1991) dikemukakan bahwa beberapa tempat terpisah satu dengan yang lain dikemukakan bahwa di beberapa tempat terpisah satu dengan yang lain ditemukan tulisan,misalnya di Mesir, Mesopotamia,Cina,dan di daerah kediaman Suku Maya,alias tempat penulisan huruf telah menggunakan batu,lempengan tanah liat,kulit hewan maupun kulit kayu.

Paling tidak terjadi tiga hal penting pada masa ini yaitu,masa penggunaan pesan melalui gambar-gambar yang disebut : Pictographics,kemudian dikenalkan system bunyi ujaran dalam bentuk : Phonetil,dan terakhir dikenalkan huruf-huruf Hiroglif (yang terdapat dalam peradaban Mesir Kuno).

Pada masa ketiga tradisi penulisan itu dinilai sangat tinggi dalam peradaban manusia dan dianggap sebagai lambang-lambang pesan yang lebih bersifat permanen. Dipihak yang lain perkembangan kebutuhan ikut memaksa pula perluasan kebutuhan berkomunikasi antar manusia sehingga akhirnya tradisi tulis menulis dipengaruhi oleh beberapa factor:

1. Sistem Komunikasi  
Melalui system komunikasi semua orang dapat mengoperkan lambang-lambang dan menyebarkan pesn-pesan secara tetap. Karena itu pesan-pesan yang ditulispun haruslah teratur dalam jumlah tertentu sehingga lahirlah sistim yang berikutnya, yaitu sistim produksi pesan
2. Sistem Produksi Pesan  
Produksi pesan ini diperlukan untuk mengatur berbagai pesan yang relative tetap penggunaannya dalam jumlah besar, misalnya catatan tentang makanan, minuman, pelayanan kesehatan (ramuan obat-obatan), pertukaran barang dan jasa
3. Sistem Pengawasan Sosial  
Dengan system ini dimaksudkan manusia melakukan pencatatan tentang peraturan, pelanggaran serta sanksi-sanksi yang sudah diberikan sehingga setiap system kehidupan yang mengatur pola hubungan termasuk komunikasi diantara mereka dapat diketahui oleh generasi berikutnya.

## **Uraian Materi**

### **BAB 1 Konsep Dasar Komunikasi**

BAB 1 ini mempunyai 3 topik yaitu:

Topik 1 : Pengertian Komunikasi, yang akan menerangkan asal kata Komunikasi

Topik 2 : Tujuan Komunikasi, yaitu proses penyampaian pesan yang dapat memberi tahu dan mengubah sikap, pendapat atau perilaku

Topik 3 : Fungsi Komunikasi yang utama adalah memberikan informasi

## Topik Bahasan 1: Pengertian Komunikasi

---

Komunikasi adalah sebuah proses interaksi untuk berhubungan dari satu pihak ke pihak lainnya, yang pada awalnya berlangsung sangat sederhana dimulai dengan sejumlah ide-ide yang abstrak atau pikiran dalam otak seseorang untuk mencari data atau menyampaikan informasi yang kemudian dikemas menjadi sebetuk pesan untuk kemudian disampaikan secara langsung maupun tidak langsung menggunakan bahasa berbentuk kode visual, kode suara, atau kode tulisan. Pada umumnya, orang mengkomunikasikan informasi tentang diri mereka sendiri melalui dua jenis komunikasi. Yang paling menonjol ialah komunikasi verbal, yakni isi pembicaraan seseorang. Saluran lainnya bersifat nonverbal dan memberikan petunjuk yang jauh lebih lemah.

Komunikasi nonverbal merupakan kesimpulan dari cara kita menyampaikan informasi tanpa mempergunakan bahasa. Komunikasi ini sampai kepada kita melalui saluran yang kelihatan, yang mencakup perilaku ekspresif seperti ekspresi wajah, isyarat, postur, dan penampilan, serta saluran parabahasa, seperti nada, keras lembutnya, kecepatan, mutu suara, dan bentuk pidato.

Komunikasi Non Verbal dapat disebut juga komunikasi dengan menggunakan bahasa tubuh (*body language*). Komunikasi Non Verbal adalah Komunikasi tanpa menggunakan kata-kata. Dalam kehidupan sehari-hari komunikasi non verbal banyak dilakukan, jika dibandingkan komunikasi verbal dengan komunikasi non verbal kurang terkontrol. Observasi terhadap perilaku non verbal pasien perlu dilakukan, karena hal ini sangat berguna untuk mengetahui sikap pasien dan memudahkan tindakan dan perawatan, akan tetapi kita juga harus memperhatikan perilaku non verbal kita sendiri dalam berkomunikasi dengan pasien. Komunikasi merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia apapun statusnya di masyarakat. Sebagai makhluk sosial, kegiatan sehari-hari selalu berhubungan dengan orang lain dalam upaya pemenuhan kebutuhan hidup. Disini dalam berkomunikasi

melibatkan manusia, sehingga sering disebut juga komunikasi manusia / human communication / komunikasi sosial.

Komunikasi berasal dari perkataan “*Communicare*” yang dalam bahasa Latin mempunyai arti berpartisipasi atau memberi tahu. Pengertian Komunikasi secara umum adalah suatu proses penyampaian informasi baik itu pesan, ide, maupun gagasan dari satu pihak kepada pihak lain. Umumnya komunikasi dilakukan secara lisan maupun verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak. Apabila tidak terdapat bahasa verbal, dapat menggunakan bahasa isyarat seperti tersenyum, *gesture* tubuh, menggelengkan kepala, dan lain-lain.

Beberapa ahli memberikan pendapatnya terkait pengertian komunikasi. Berikut beberapa pendapat ahli tersebut.

1. **Carl I. Hovland**, menurut pendapatnya komunikasi merupakan proses yang mungkin dilakukan oleh pembawa informasi dengan tujuan memberikan rangsangan kepada orang lain untuk mengubah perilakunya.
2. **Stewart L. Tubbs & Sylvia**, menurut mereka komunikasi merupakan perpindahan informasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih.
3. **Aristoles**, menurut Aristoteles komunikasi adalah alat yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam proses demokrasi
4. **Everett M. Rogers**, menurutnya komunikasi adalah penyaluran ide atau maksud dari sumber satu ke sumber yang lain dengan tujuan mengubah tingkah laku penerima ide
5. **Shannon & Weaver**, komunikasi adalah interaksi yang saling mempengaruhi yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain baik disengaja maupun tidak. Menurutnya komunikasi tidak terbatas pada bahasa verbal saja, namun juga pada ekspresi wajah, lukisan, teknologi, dan lainnya
6. **James A. F. Stoner**, komunikasi adalah sebuah proses yang dilakukan seseorang dengan tujuan memberikan pengertian kepada orang lain dengan memindahkan suatu pesan tertentu.

7. **Raymond S. Ross**, komunikasi merupakan sebuah proses memilih, menyortir, atau memberi informasi kepada seseorang agar pendengar informasi tersebut memahami makna sesuai dengan yang dimaksudkan pemberi informasi
8. **Djenamar SH**, komunikasi merupakan seni untuk menyampaikan ide-ide atau informasi tertentu dari seseorang kepada orang lain.

Demikian arti Komunikasi secara umum, sedangkan dalam pengertian paradigmatis, komunikasi mengandung tujuan tertentu, ada yang dilakukan secara lisan, secara tatap muka, atau melalui media, baik media massa seperti surat kabar, radio, televisi, atau film, maupun media non massa, misalnya surat, telepon, papan pengumuman, poster, spanduk dan sebagainya.

Jadi komunikasi dalam pengertian paradigma mengandung tujuan, karena itu harus dilakukan dengan perencanaan. Sejauh mana kadar perencanaan itu, tergantung pada pesan yang akan dikomunikasikan dan pada komunikasi yang dijadikan sasaran. Pengertian komunikasi secara paradigma dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau mengubah sikap, pendapat atau perilaku, baik langsung secara lisan maupun tidak langsung melalui media. Dalam definisi tersebut tersimpul tujuan yakni memberi tahu atau mengubah sikap (*attitude*), pendapat (*opinion*) atau perilaku (*behavior*).

## Topik Bahasan 2: Tujuan Komunikasi

---

Bukan hanya memiliki beberapa fungsi penting saja, namun komunikasi juga memiliki tujuan tertentu. Berikut beberapa tujuan dari komunikasi :

1. Bertukar informasi kepada orang lain. Komunikasi dilakukan dengan tujuan memberikan informasi kepada orang yang kita ajak bicara, begitu juga sebaliknya, kita berkomunikasi kepada orang lain agar mendapatkan informasi dari orang lain
2. Mengatur alur atau lalu lintas suatu percakapan baik kelompok kecil maupun kelompok besar

3. Agar dapat memahami orang lain. Kita dapat memahami maksud dari orang lain dengan cara melakukan komunikasi dengan orang tersebut. Jika hanya diam tanpa melakukan komunikasi, kita tidak akan memahami orang lain dan orang lain juga tidak akan bisa memahami kita (memberi sifat melengkapi dan menentang)
4. Agar pendapat kita dapat diterima oleh orang lain. Agar pendapat yang kita sampaikan dapat diterima oleh orang lain tentu saja kita harus melakukan komunikasi atau memberikan informasi dan maksud kita dengan jelas kepada orang lain. (Mengendalikan dan mempengaruhi orang lain)
5. Mengekspresikan emosi

Agar orang lain dapat melakukan sesuatu seperti yang kita maksudkan. Kita harus melakukan komunikasi dengan orang lain apabila kita ingin agar seseorang melakukan apa yang kita inginkan. Misalkan kita ingin meminta bantuan kepada orang lain, berarti kita harus berbicara kepada orang yang bersangkutan. Biasanya jika tidak di komunikasikan orang tidak akan peka

### **Topik Bahasan 3: Fungsi Komunikasi**

---

Komunikasi memiliki banyak fungsi dalam kehidupan sehari-hari. Berikut fungsi-fungsi komunikasi tersebut.

1. Sumber informasi melalui komunikasi seseorang akan mendapatkan sebuah informasi. Baik informasi yang dilakukan antara dua individu saja atau lebih. Informasi akan kita dapatkan apabila kita menerima informasi dari orang lain, begitu pun sebaliknya
2. Kendali, dalam masyarakat tentu saja ada norma atau aturan-aturan tertentu yang diterapkan. Norma tersebut biasanya berbeda antara satu wilayah dengan wilayah yang lainnya. Hanya melalui komunikasi atau aturan atau norma tersebut dapat tersampaikan kepada masyarakat, artinya apabila suatu maksud tersebut dapat dipahami maka dapat mengendalikan perilaku suatu masyarakat tertentu

3. Motivasi melalui berbagai macam obrolan atau perbincangan dengan orang lain, seseorang akan dapat termotivasi, apabila obrolan tersebut mengarah pada pemberian motivasi kepada orang tersebut. Itulah beberapa fungsi dari komunikasi yang terjadi dalam kehidupan kita sehari-hari. Namun tentu saja tidak hanya itu, masih banyak lagi fungsi dari komunikasi.



# BAB II

## PROSES KOMUNIKASI

---

Bab II. Terdiri Dari 4 Topik Bahasan Yaitu:

Topik 1. Komponen Komunikasi

Topik 2. Proses Komunikasi

Topik 3. Metode Komunika

Topik 4. Tingkatan Komunikasi

### Topik Bahasan 1: Komponen Komunikasi

---

#### 1. **Komponen Komunikasi**

Komponen komunikasi adalah hal-hal yang harus ada agar komunikasi bisa berlangsung dengan baik. Menurut Laswell komponen-komponen komunikasi adalah:

- a. Pengirim atau komunikator (*sender*) adalah pihak yang mengirimkan pesan kepada pihak lain
- b. Pesan (*message*) adalah isi atau maksud yang akan disampaikan oleh satu pihak kepada pihak lain

- c. Saluran (*channel*) adalah media dimana pesan disampaikan kepada komunikan. dalam komunikasi antar-pribadi (tatap muka) saluran dapat berupa udara yang mengalirkan getaran nada/suara
- d. Penerima atau komunikate (*receiver*) adalah pihak yang menerima pesan dari pihak lain
- e. Umpan balik (*feedback*) adalah tanggapan dari penerimaan pesan atas isi pesan yang disampaikannya.

## 2. Batasan Dalam Komunikasi

- a. Bahasa
- b. Penundaan waktu
- c. Politik

## Topik Bahasan 2: Proses Komunikasi

---

**Proses komunikasi** yaitu bagaimana komunikator menyampaikan pesan kepada komunikannya, sehingga dapat menciptakan suatu persamaan makna antara komunikan dengan komunikatornya.

Tujuan **komunikasi** adalah untuk menciptakan **komunikasi** yang efektif. proses berlangsungnya komunikasi bisa digambarkan seperti berikut.

1. Komunikator (*sender*) yang mempunyai maksud berkomunikasi dengan orang lain mengirimkan suatu pesan kepada orang yang dimaksud. Pesan yang disampaikan itu bisa berupa informasi dalam bentuk bahasa ataupun lewat simbol-simbol yang bisa dimengerti kedua pihak.
2. Pesan (*message*) itu disampaikan atau dibawa melalui suatu media atau saluran baik secara langsung maupun tidak langsung. Contohnya berbicara langsung melalui telepon, surat, e-mail, atau media lainnya.
3. Komunikan (*receiver*) menerima pesan yang disampaikan dan menerjemahkan isi pesan yang diterimanya ke dalam bahasa yang dimengerti oleh komunikan itu sendiri.

4. Komunikan (*receiver*) memberikan umpan balik (*feedback*) atau tanggapan atas pesan yang dikirimkan kepadanya, apakah dia mengerti atau memahami pesan yang dimaksud oleh si pengirim.

Definisi Proses Komunikasi Menurut Para Ahli sebagai berikut;

- a. Joseph A Devito

Devito mengatakan bahwa **komunikasi adalah** suatu proses untuk bertukar informasi di mana setiap komponennya saling berkaitan satu sama lain.

Dengan kata lain, dalam proses ini para komunikator yang terdiri lebih dari dua orang saling beraksi dan bereaksi sehingga membentuk sebuah lingkaran yang disebut sebagai “*conversation*”.

Secara lebih lanjut, Devito juga memetakan proses komunikasi ini menjadi dua tahapan, yakni primer dan sekunder dengan rincian yaitu;

- 1) Proses Komunikasi Primer

Dalam tahapan proses komunikasi primer, penyampaian informasi akan dilakukan dengan menggunakan simbol-simbol sebagai media. Simbol yang dimaksud disini bukan melulu dalam bentuk kode, namun diwujudkan ke bentuk bahasa, isyarat dan lain sebagainya.

- 2) Proses Komunikasi Sekunder

Pada tahap sekunder, proses penyampaian informasi maupun gagasan akan dilakukan dengan menggunakan sarana atau alat sebagai media kedua setelah penggunaan simbol (primer).

- b. Cangara

Cangara menjelaskan bahwa proses komunikasi terdiri dari tujuh unsur yang saling berketergantungan. **Unsur-unsur Komunikasi** tersebut di antaranya adalah; sumber, pesan, media, penerima, pengaruh, timbal balik dan lingkungan. Jika salah satu unsur tersebut tidak terpenuhi, maka proses komunikasi akan mengalami hambatan atau tidak efektif.

c. Effendy

Setiap komunikator menggunakan sarana atau media kedua untuk mengoptimalkan proses komunikasi. Terutama jika pendengarnya berada di tempat berbeda atau jumlah pendengar terlalu banyak sehingga tidak dapat dijangkau.

Media yang digunakan juga beragam seperti telepon, surat kabar, radio, televisi dan lain sebagainya. Hal ini dilakukan supaya proses penyampaian informasi menjadi lebih efektif.

d. Kennedy dan Soemanagara

**Proses komunikasi adalah** sebuah proses sosial yang terjadi di antara dua orang atau lebih. Proses ini terjadi dengan cara mengirimkan simbol kepada orang lain. Simbol yang dimaksudkan seperti bahasa, grafik, angka dan lain sebagainya.

Di sini, Kennedy dan Soemanagara seperti ingin menekankan bahwa proses komunikasi hanya akan berjalan ketika seseorang mengirimkan simbol seperti kata-kata sebagai media. Apabila simbol tersebut diterima oleh orang lain yang berada dalam lingkaran komunikasi, maka proses komunikasi tersebut dapat dikatakan berhasil.

e. Atep Aditya Barata

**Proses komunikasi adalah** proses pengiriman dan penerimaan pesan yang terjadi antara dua orang atau lebih. Proses ini dilakukan dengan sebaik mungkin sehingga pesan yang disampaikan dapat dipahami oleh penerima atau dapat disimpulkan bahwa Atep Aditya Barata menekankan metode penyampaian pesan yang efektif sangat diperlukan sehingga tujuan dari komunikasi itu sendiri dapat tercapai.

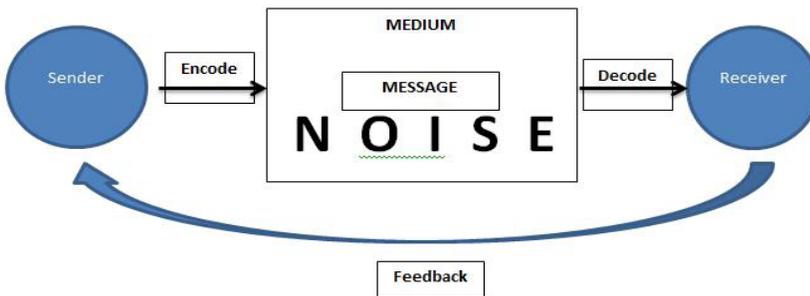
f. Everett M. Rogers

Proses transfer berita, gagasan dari sumber atau komunikator kepada penerima. Tujuan utamanya adalah untuk mengubah sikap atau tingkah laku penerima tersebut. Dalam proses komunikasi yang disebut sebagai transfer berita ini, secara tidak

langsung dijelaskan, bahwa tujuan utama mengoptimalkan proses komunikasi adalah untuk mencapai tujuan, yakni mengubah sikap seseorang.

5. Unsur-unsur Dalam Proses Komunikasi

Setelah memahami mengenai definisi komunikasi berdasarkan para ahli, anda juga harus mengetahui beberapa unsur proses komunikasi yang tidak dapat diabaikan oleh komunikator. Unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut;



- a. Sender  
Sender adalah si penyampai pesan atau komunikator. Disini, sender adalah sebagai orang yang berinisiatif dalam menyampaikan informasi atau gagasan.
- b. Encoding  
Encoding adalah proses transmisi atau transfer informasi dari seseorang kepada orang lain. Umumnya encoding menggunakan simbol sebagai media.
- c. Message  
Message adalah pesan yang diwujudkan dalam simbol yang bermakna. Penyampaian dari pesan inilah yang menjadi alasan utama terjadinya komunikasi.
- d. Media

Media disebut juga saluran komunikator yang digunakan sebagai alat untuk menyampaikan informasi agar diterima oleh komunikan.

- e. Decoding  
Decoding adalah proses dimana komunikan akan menerjemahkan pesan melalui lambang yang disampaikan oleh komunikator kepadanya
- f. Receiver  
Receiver adalah orang atau komunikan yang menerima pesan.
- g. Response  
Response adalah tanggapan atau reaksi komunikan yang ditujukan terhadap informasi yang diberikan oleh komunikator setelah pesan tersebut diterima.
- h. Feedback  
Feedback atau umpan balik adalah wujud dari reaksi komunikan terhadap pesan yang disampaikan. Reaksi ini ditunjukkan dengan cara memberikan kritik, saran dan lain sebagainya
- i. Noise  
Noise merupakan gangguan tidak terencana yang sering terjadi dalam proses Komunikasi. Noise ini bisa membuat misunderstanding akibat perbedaan pemahaman antara komunikator dengan komunikan tentang informasi yang disampaikan.

### **Topik Bahasan 3: Metode Komunikasi**

---

**Metode Komunikasi** - Istilah metode atau dalam bahasa Inggris «*method*» berasal dari bahasa Yunani «*methodos*» yang berarti rangkaian yang sistematis dan yang merujuk kepada tata cara yang sudah dibina berdasarkan rencana yang pasti, mapan dan logis. Berdasarkan pengertian ini, maka metode komunikasi meliputi kegiatan-kegiatan yang terorganisasi sebagai berikut:

1. **Jurnalisme/ Journalistik (*Journalism*)**

Metode komunikasi ini merupakan kegiatan dari mencari atau meliput berita, mengolah, mengedit, menuliskan, melaporkan hingga menyebarkan informasi tersebut melalui media massa. Hasil kegiatan ini biasa disebar dengan menggunakan media seperti surat kabar, majalah, radio atau televisi serta media berkala lainnya

2. **Hubungan Masyarakat (*Public Relation*)**

Humas merupakan suatu metode komunikasi atau kegiatan untuk menciptakan citra positif dari mitra organisasi atas dasar menghormati kepentingan bersama. Istilah ini juga merujuk pada bentuk kegiatan dalam melakukan hubungan dengan masyarakat, secara jujur, terbuka, rasional dan timbal balik (dua arah). Tujuan kegiatan ini adalah agar khalayak atau masyarakat memperoleh citra yang baik terhadap organisasi atau lembaga sehingga memperoleh dukungan yang positif.

3. **Periklanan (*Advertising*)**

Metode komunikasi periklanan merupakan suatu bentuk kegiatan komunikasi non-personal mengenai suatu organisasi, produk, jasa, ide/ gagasan atau kebijakan yang dibayar oleh satu sponsor yang diketahui. Kegiatan iklan biasanya melalui media bersifat massal seperti televisi, radio, koran, majalah, direct mail, reklame luar ruangan atau bahkan kendaraan umum.

4. **Propaganda**

Berasal dari kata «*propagare*» artinya menyemai tanaman. Salah satu kegiatan komunikasi yang sudah lama dikenal penggunaannya dalam bidang politik. Jadi, propaganda merupakan metode komunikasi yang dilakukan secara sengaja mengajak dan membimbing untuk mempengaruhi atau membujuk orang guna menerima suatu pandangan, sentimen atau nilai.

5. **Kampanye**

Metode komunikasi kampanye merupakan bentuk komunikasi yang dilakukan oleh seseorang, sekelompok atau organisasi dalam waktu tertentu untuk memperoleh dukungan atau pengaruh dari khalayak

luas. Kampanye dilakukan untuk mempengaruhi dengan tujuan meraih simpati, dukungan, bahkan perubahan sikap atau perilaku khalayak. Kegiatan ini banyak digunakan untuk tujuan politik, pemasaran, sosial kemanusiaan dan lain sebagainya.

#### 6. **Retorika**

Retorika merupakan kegiatan komunikasi atau sering juga dikenal sebagai seni berbicara di depan orang banyak secara bertatap muka dengan menggunakan bahasa lisan yang indah (irama, mimik dan intonasi suara). Retorika atau *public speaking* dituntun oleh dua asumsi. Pertama, pembicara yang efektif harus mempertimbangkan khalayaknya. Kedua, pembicara yang efektif harus menggunakan beberapa bukti dalam presentasinya. Bukti yang dimaksud ini merujuknya pada cara-cara persuasi yaitu melalui *ethos*, *pathos* dan *logos*. *Ethos* merujuk pada karakter, intelegensi dan niat baik atau kejujuran yang dipersepsikan dari seorang Pembicara. *Logos* adalah bukti-bukti logis yang digunakan oleh Pembicara. *Pathos* berkaitan dengan bukti emosional yang dimunculkan dari para anggota khalayak

#### 7. **Agitasi**

Metode ini merupakan kegiatan komunikasi untuk membangkitkan khalayak terutama dalam bidang politik.

Agitasi adalah upaya untuk menggerakkan massa dengan lisan atau tulisan dengan cara merangsang dan membangkitkan emosi khalayak orang banyak. Metode komunikasi ini terkadang ampuh karena menggunakan cara-cara mengerahkan orang banyak, seperti demonstrasi dan mogok untuk mencapai tujuannya

#### 8. **Perang Urat Syaraf (*Psychological Warfare*).**

Metode komunikasi yang dilakukan secara terencana untuk mempengaruhi pendapat, emosi, sikap dan perilaku pihak musuh atau yang berseberangan. Metode ini merupakan aplikasi psikologi untuk melengkapi propaganda yang bersifat kegiatan politik, ekonomi atau militer.

## 9. Perpustakaan (*Library*)

Secara umum perpustakaan bisa ditempatkan sebagai suatu subjek atau objek sekaligus. Metode Komunikasi ini bisa bermakna proses, ilmu, seni, pusat koleksi, pusat pelestarian, tempat, unit kerja, ruang, gedung, bahkan pusat pengolahan atau pusat pelayanan. Dalam hal ini hampir semua bentuk dan hasil kegiatan perpustakaan mempunyai tujuan untuk dikomunikasikan kepada masyarakat seluas-luasnya. Orang mengklasifikasikan dan mengorganisasikan informasi-informasi dan sumber-sumber informasi, tidak lain tujuannya adalah untuk kemudahan pemanfaatan oleh masyarakat luas. Tegasnya, tidak ada aspek kegiatan dan proses kerja di perpustakaan dan pusat-pusat informasi yang tidak melibatkan komunikasi di dalamnya.

## Topik Bahasan 4: Tingkatan Komunikasi

---

Para pakar komunikasi secara umum menjelaskan ragam tingkatan komunikasi adalah sebagai berikut:

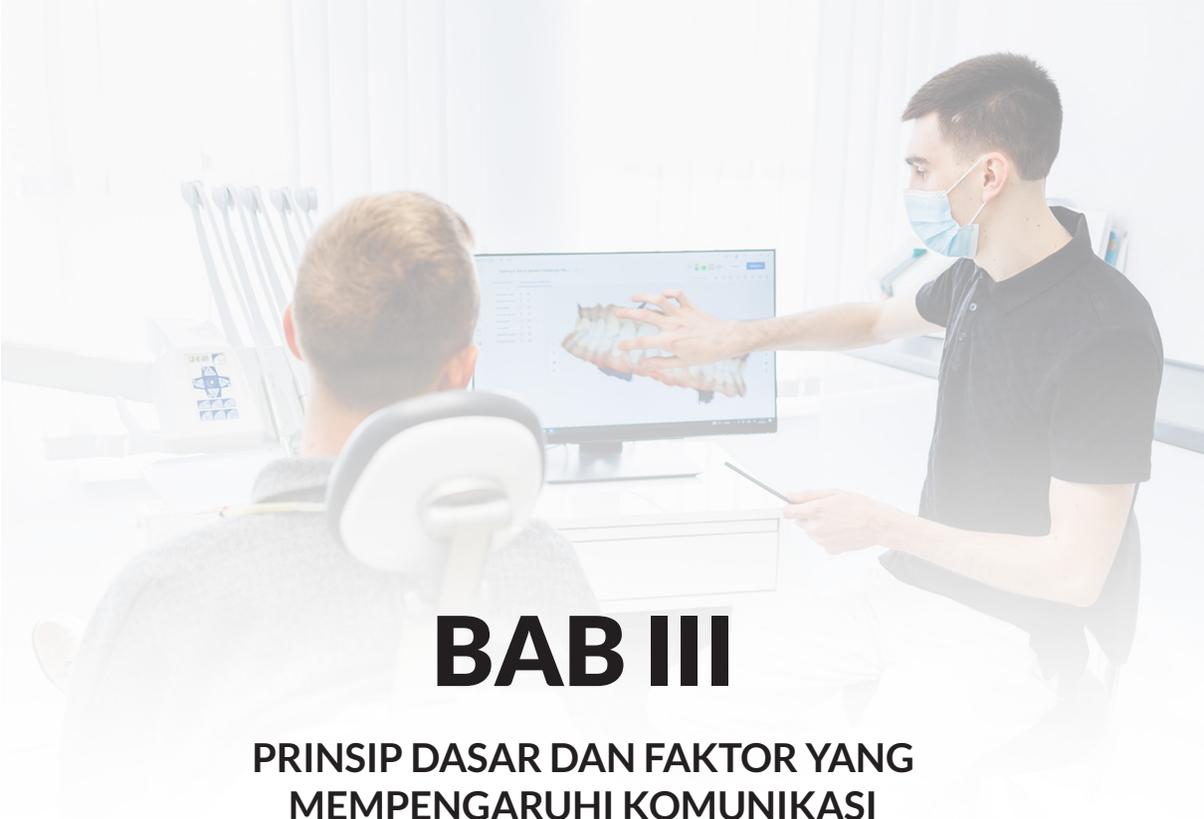
1. **Komunikasi Intrapribadi (*Intrapersonal Communication*)** yaitu komunikasi yang terjadi dalam diri seseorang yang berupa proses pengolahan informasi melalui panca indera dan sistem saraf manusia.
2. **Komunikasi Antarpribadi (*Interpersonal Communication*)** yaitu kegiatan komunikasi yang dilakukan seseorang dengan orang lain dengan corak komunikasinya lebih bersifat pribadi dan sampai pada tataran prediksi hasil komunikasinya pada tingkatan psikologis yang memandang pribadi sebagai unik. Dalam komunikasi ini jumlah perilaku yang terlibat pada dasarnya bisa lebih dari dua orang selama pesan atau informasi yang disampaikan bersifat pribadi
3. **Komunikasi Kelompok (*Group Communication*)** yaitu komunikasi yang berlangsung di antara anggota suatu kelompok. Menurut Michael Burgoon dan Michael Ruffner dalam Sendjaja, (1994) memberi batasan komunikasi kelompok sebagai interaksi tatap muka dari tiga atau lebih individu guna memperoleh maksud atau tujuan yang dikehendaki seperti berbagi informasi, pemeliharaan diri atau pemecahan masalah

sehingga semua anggota dapat menumbuhkan karakteristik pribadi anggota lainnya dengan akurat.

4. **Komunikasi Organisasi (*Organization Communication*)** yaitu pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi (Wiryanto, 2005).

5. **Komunikasi Massa (*Mass Communication*)**

Komunikasi massa dapat didefinisikan sebagai suatu jenis komunikasi yang ditujukan kepada sejumlah audien yang tersebar, heterogen, dan anonim melalui media massa cetak atau elektronik sehingga pesan yang sama dapat diterima secara serentak dan sesaat.



# BAB III

## PRINSIP DASAR DAN FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KOMUNIKASI

---

BAB III Prinsip Dasar dan Faktor yang mempengaruhi Komunikasi

1. Prinsip Dasar Yang Mempengaruhi Komunikasi
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi

### Topik Bahasan 1: Prinsip Dasar yang Mempengaruhi Komunikasi

---

1. Faktor Teknis  
Faktor yang bersifat teknis yaitu kurangnya penguasaan teknis komunikasi. Teknik komunikasi mencakup unsur-unsur yang ada dalam komunikator dikala mengungkapkan pesan menjadi lambang-lambang. kejelian dalam memilih saluran, metode penyampaian pesan.
2. Faktor Perilaku  
Bentuk dari perilaku yang dimaksud adalah perilaku komunikasi yang bersifat : pandangan yang bersifat apriori, prasangka yang didasarkan

atas emosi, suasana yang otoriter, ketidak mampuan untuk berubah walaupun salah, sifat yang egosentris.

3. Faktor Situasional

Kondisi dan situasi yang menghambat komunikasi misalnya situasi ekonomi, sosial, politik dan keamanan

4. Keterbatasan Waktu

Sering karena keterbatasan waktu orang tidak berkomunikasi, atau berkomunikasi secara tergesa-gesa, yang tentunya tidak akan bisa memenuhi persyaratan-persyaratan komunikasi.

5. Jarak Psikologis/Status Sosial

Jarak psikologis biasanya terjadi akibat adanya perbedaan status, yaitu status sosial maupun status dalam pekerjaan. Misalnya, seorang pesuruh akan sulit berkomunikasi dengan seorang menteri karena ada jarak psikologis yaitu pesuruh merasa statusnya terlalu jauh terhadap menteri. Selanjutnya, ada orang yang hanya ingin mendengar informasi yang dia senangi saja, sedangkan informasi lainnya tidak.

6. Adanya Evaluasi Terlalu Dini

Seringkali orang sudah mempunyai prasangka, atau sudah menarik suatu kesimpulan sebelum menerima keseluruhan informasi atau pesan. Hal ini jelas menghambat komunikasi yang baik.

7. Lingkungan Yang Tidak Mendukung

Komunikasi interpersonal akan lebih efektif jika dilakukan dalam lingkungan yang menunjang, berikut ini beberapa contoh suasana lingkungan yang tidak menunjang atau mendukung yaitu :

- a. Keadaan suhu (terlalu panas atau terlalu dingin)
- b. Keadaan ribut atau bising
- c. Lingkungan fisik yang tidak mendukung (ruang terlalu sempit/ kurang keleluasaan pribadi)
- d. Keadaan si komunikator  
Keadaan fisik dan perasaan komunikator sangat berpengaruh terhadap berhasil atau gagalnya komunikasi. Misalnya : Komunikator sedang mempunyai masalah pribadi hingga pikiran

kacau. Hal ini akan mengakibatkan pesan yang disampaikan juga kacau, tidak sistematis hingga membingungkan pendengar/sasaran.

- e. Komunikator sedang sakit, juga mempengaruhi komunikasi, atau kalau komunikator mempunyai cacat seperti suara sengau, gagap dan sebagainya akan mengakibatkan pesan yang disampaikan tidak jelastertangkap oleh sasaran.

## 8. Gangguan Bahasa

### 8.1 Komponen semantik :

Gangguan semantik ialah gangguan komunikasi yang disebabkan karena kesalahan pada bahasa yang digunakan (Blake, 1979).

Gangguan semantik sering terjadi disebabkan oleh karena berikut ini;

- a. Kata-kata yang digunakan terlalu banyak memakai jargon Bahasa asing sehingga sulit dimengerti oleh khalayak tertentu
- b. Bahasa yang digunakan pembicara berbeda dengan bahasa yang digunakan oleh penerima
- c. Komponen semantik meliputi, pengetahuan objek, hubungan objek, dan hubungan peristiwa (M.Lahey, 1989).

### 8.2 Komponen Struktur

- a. Struktur bahasa yang digunakan tidak sebagaimana mestinya sehingga membingungkan penerima
- b. Komponen Struktur meliputi, fonologi, morfologi, dan sintaksis (M.Lahey, 1989).

### 8.3 Komponen Penggunaan / Pragmatik

Komponen pragmatik meliputi fungsi dan konteks. Penguasaan akan komponen ini menjadikan mampu mengawali komunikasi, memelihara komunikasi dan mengakhiri komunikasi (M. Lahey, 1989)

## 8.4 Rintangan Fisik

Rintangan fisik adalah rintangan yang disebabkan karena kondisi geografis misalnya jarak yang jauh sehingga sulit dicapai, tidak adanya sarana kantor pos, kantor telepon, jalur transportasi dan sebagainya. Dalam komunikasi antar manusia rintangan fisik bisa juga diartikan karena adanya gangguan organik, yakni tidak berfungsinya salah satu panca indra penerima

## **Topik Bahasan 2: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
2. Ikatan Kelompok Atau Grup
3. Harapan
4. Situasi

### Add.1 Latar Belakang Budaya

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

### Add.2 Ikatan Kelompok Atau Grup

Nilai nilai yang dianut suatu kelompok sangat mempengaruhi cara mengamati pesan

### Add.3 Harapan

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

### Add.4 Pendidikan

Semakin tinggi Pendidikan atau semakin kompleks sudut pandang dalam menyikapi isi pesan yang disampaikan

## Add.5 Situasi

Perilaku manusia dipengaruhi oleh lingkungan/situasi

Faktor situasi ini adalah:

1. Faktor ekologis (iklim atau kondisi alam)
2. Faktor rancangan dan arsitektural (penataan ruang)
3. Faktor temporal misal keadaan emosi
4. Suasana perilaku misal cara berpakaian atau cara berbicara
5. Teknologi
6. Faktor sosial mencakup system peran, struktur sosial dan karakteristik sosial individu
7. Lingkungan psikososial yaitu persepsi seseorang terhadap lingkungannya
8. Stimuli yang mendorong dan memperteguh perilaku





# BAB IV

## JENIS METODE DAN MEDIA KOMUNIKASI

---

BAB IV Jenis Metode dan Media Komunikasi

1. Jenis Komunikasi
2. Media Komunikasi

### Topik Bahasan 1: Jenis Komunikasi

---

#### 1. Jenis Komunikasi

Berdasarkan kegiatan komunikasi dalam masyarakat, jenis komunikasi dibagi menjadi :

- a. Komunikasi dengan Diri Sendiri (*Intra Personal Communication*)  
Adalah proses komunikasi yang terjadi di dalam diri individu. Terjadinya proses komunikasi ini karena adanya seseorang yang memberi arti terhadap suatu obyek yang diamatinya atau terbetik dalam pikirannya. Obyek yang diamati mengalami proses perkembangan dalam pikiran manusia setelah mendapat rangsangan dari panca indra yang dimilikinya. Dalam proses pengambilan keputusan, seseorang dihadapkan pada

pilihan “ya” atau “tidak”. Keadaan ini membawa seseorang untuk berkomunikasi dengan diri sendiri terutama dengan mempertimbangkan untung ruginya suatu keputusan yang diambil.

- b. Komunikasi Antar Pribadi (*Inter Personal Communication*) adalah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka.

Menurut sifatnya dibedakan menjadi :

- 1) Komunikasi dik, adalah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang dalam situasi tatap muka yang dilakukam dalam tiga bentuk yaitu percakapan, dialog, wawancara
- 2) Komunikasi kelompok kecil, adalah proses komunikasi yang berlangsung antara tiga orang atau lebih secara tatap muka dimana anggotanya saling berinteraksi

- c. Komunikasi Publik (*Public Communication*)

Adalah proses komunikasi dimana pesan yang disampaikan oleh pembicara dalam situasi tatap muka di depan khalayak yang lebih besar. Ciri-ciri komunikasi publik : Penyampaian pesan berlangsung secara kontinyu dapat diidentifikasi Siapa yang berbicara (sumber ) dan siapa pendengarnya. Interaksi antara keduanya sangat terbatas sehingga tanggapan balik juga terbatas. Pesan yang disampaikan tidak berlangsung secara spontanitas, melainkan terencana dan disiapkan awal.

- d. Komunikasi Massa (*Mass Communication*)

Proses komunikasi dimana pesannya dikirim dari sumber yang melembaga (reporter, penyiar, editor, teknisi, dsb) kepada khalayak yang sifatnya massal melalui alat-alat yang bersifat mekanis (TV, radio, surat khabar, film)

Ciri-Ciri Komunikasi Massa :

Sifat pesan terbuka khalayak variatif : usia, agama, suku, pekerjaan, dan kebutuhan. Sumber penerima dihubungkan oleh saluran yang diproses secara mekanis

**2. Berdasarkan arah pesan, jenis komunikasi dibagi menjadi :**

a. Komunikasi Satu Arah

Pesan disampaikan oleh sumber kepada sasaran, di mana sasaran tidak ada kesempatan untuk memberi umpan balik atau bertanya.

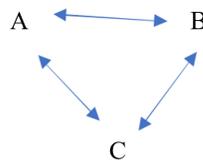


- 1) Kelebihan : komunikasi dapat berlangsung cepat karena tidak terganggu oleh tanya-jawab yang sering berkelanjutan secara bertele-tele jika tidak bijaksana menanganinya.
- 2) Kekurangan : kemungkinan sasaran salah menafsirkan pesan yang diterima cukup besar karena sasaran tidak dapat menerima penjelasan

b. Komunikasi Timbal Balik

c. Pesan disampaikan kepada sasaran, kemudian sasaran memberikan umpan balik

d. Biasanya yang terjadi pada komunikasi kelompok dan perseorangan



Kelebihan : mengurangi salah tafsir dan dapat membina keakraban karena ada dialog

Kekurangan : jika tidak dikendalikan akan berlarut-larut memakan waktu lama

**3. Berdasarkan sifat interaktif, jenis komunikasi dibagi menjadi :**

a. Komunikasi Antar Personal

Komunikator berkomunikasi dengan seseorang atau sekelompok komunikasi dengan efek umpan balik langsung

b. Komunikasi Massa

Komunikasi/interaksi secara tak langsung, melalui media dan sifatnya satu arah serta sasarannya massa

Ada 2 macam komunikasi :

- 1) Komunikasi yang dilakukan jika komunikasi berjumlah banyak bertempat tinggal jauh, media yang digunakan adalah, surat khobar, TV, radio dsb. Untuk menyebarkan informasi, media massa sangat efektif, tetapi tidak demikian untuk mengubah sikap, pendapat dan perilaku
- 2) Komunikasi media massa :  
Komunikasi yang dilakukan untuk orang-orang / kelompok tertentu. Media yang digunakan adalah, telepon, telegram, brosur, kaset video, dsb

**4. Berdasarkan penyampaian, jenis komunikasi dibagi menjadi :**

a. Komunikasi Verbal

Komunikasi Verbal (verbal communication) adalah bentuk komunikasi yang disampaikan komunikator kepada komunikan dengan cara tertulis (written) atau lisan (oral). Komunikasi verbal menempati porsi besar. Karena kenyataannya, ide-ide, pemikiran atau keputusan, lebih mudah disampaikan secara verbal dibanding non verbal.

Dengan harapan, komunikan (baik pendengar maupun pembaca) bisa lebih mudah memahami pesan-pesan yang disampaikan.

b. Komunikasi Non Verbal

Adalah proses komunikasi yang menggunakan bahasa gambar, bahasa sikap, bahasa tubuh (gerak tubuh, ekspresi wajah), proses pemindahan pesan tanpa menggunakan kata-kata. Bahasa gambar adalah bahasa yang mengekspresikan pesan dengan bentuk gambar. Bahasa gambar (rambu lalu lintas, poster kesehatan). Bahasa sikap, untuk menyampaikan pesan atau mengekspresikan

pikiran dan perasaan. Misalnya, bungkam, acuh tak acuh, dingin (pandangan mata kosong, apatis, tanpa ekspresi wajah).

Bahasa tubuh adalah bahasa yang menggunakan tangan atau tubuh sebagai isyarat atau lukisan suatu perbuatan. Komunikasi verbal maupun non verbal biasanya dilaksanakan secara bersamaan dalam kehidupan sehari-hari.

Dalam penggunaan bahasa pada komunikasi verbal juga memerlukan :

- a. Kejelasan : yaitu memilih kata yang jelas dan tidak mempunyai arti yang salah
- b. Keringkasan; menunjukkan pesan yang singkat dan tanpa penyimpangan untuk menghindari kebingungan tentang apa yang penting dan apa yang kurang penting
- c. Sederhana : memilih bahasa yang sederhana dan biasa digunakan

Dalam proses komunikasi non verbal terjadi sebagai berikut :

Proses komunikasi non verbal biasanya menggunakan bahasa gambar, bahasa sikap, bahasa tubuh (gerak tubuh, ekspresi wajah), proses pemindahan pesan tanpa menggunakan kata-kata.

- a. Bahasa gambar adalah bahasa yang mengekspresikan pesan dengan bentuk gambar, contoh rambu lalu-lintas, poster kesehatan.
- b. Bahasa sikap adalah bahasa yang digunakan untuk menyampaikan pesan atau mengekspresikan pikiran dan perasaan, misalnya, bungkam, acuh tak acuh, dingin (pandangan mata kosong, apatis, wajah tanpa ekspresi).

Bahasa tubuh adalah bahasa yang menggunakan gerakan kepala, tangan, kaki atau tubuh sebagai isyarat atau lukisan suatu perbuatan, contoh menunduk, tengadah, berkacak pinggang, melipat tangan, tumpang kaki, membungkuk, membusungkan dada dan lain-lain. Semua gerakan tersebut mempunyai arti pesan dalam konteks komunikasi

## Topik Bahasan 2: Media Komunikasi

---

Media komunikasi berasal dari dua kata yaitu media dan komunikasi, yang masing-masing mempunyai arti tertentu. Media adalah perlatan atau kegiatan yang menciptakan suatu kondisi sehingga memungkinkan seseorang memperoleh ketrampilan, pengetahuan dan sikap. Wujud media bisa tertulis maupun lisan, manual elektrik atau elektronik dan sebagainya. Media komunikasi sangat mempengaruhi efektivitas suatu komunikasi. Media komunikasi adalah suatu alat yang dipergunakan untuk mempermudah penyampaian informasi dari seseorang kepada orang lain, untuk mencapai tujuan yang ditentukan. Menurut jenisnya, media komunikasi dapat dikelompokkan dalam tiga macam yaitu :

1. Media komunikasi berupa audio, yaitu suatu alat komunikasi yang dapat ditangkap melalui pendengaran, contoh : radio, telepon, tape recorder dsb
2. Media komunikasi berupa visual, yaitu alat komunikasi yang ditangkap melalui alat penglihatan, contoh : surat, transparansi, chart, grafik, dll
3. Media komunikasi audio visual yaitu alat komunikasi yang dapat dilihat dan dapat didengar. Contoh : TV, VCD, DVD, layar lebar, internet, wawancara (face to face), kunjungan, dsb.

Media komunikasi mempunyai fungsi secara umum terbagi menjadi 4 yaitu :

1. Alat untuk menyampaikan informasi
2. Alat untuk menerjemahkan lambang komunikasi
3. Alat mempercepat dan mempersingkat penyampaian informasi.
4. Alat untuk menghibur (*to intertain*) dan mendidik (*to educate*)

Dari ketiga jenis media komunikasi di atas dapat disimpulkan, di era komunikasi yang serba modern ini, setiap orang dituntut untuk dapat menggunakan berbagai jenis media komunikasi. Oleh karena itu, sejak dini kita perlu mempelajari dan menguasai media komunikasi



# BAB V

## HUBUNGAN ANTAR MANUSIA (HAM)

---

### Topik Bahasan 1: Pengertian HAM

---

**Pengertian Hubungan Antar Manusia (HAM)** adalah kemampuan mengenali sifat, tingkah laku, dan pribadi seseorang meliputi berikut;

1. Ruang lingkup hubungan antar manusia adalah interaksi antara seseorang dengan orang lain dalam suatu kehidupan untuk memperoleh kepuasan hati
2. Hubungan antar manusia yang merupakan pelaksanaan keterampilan dimana seseorang belajar menghubungkan diri dengan lingkungan sosialnya

### Topik Bahasan 2: Tujuan HAM

---

Tujuan HAM adalah

1. Agar tercapainya kehidupan yang harmonis, yaitu masing-masing orang saling bekerjasama dengan menyesuaikan diri terhadap satu dengan yang lain → karena setiap orang mempunyai

kepentingan & harapan yang berbeda-beda atau bersaing satu sama lain

2. Suksesnya HAM sebagai akibat tidak mengabaikan: sopan santun, ramah tamah, hormat menghormati, dan menghargai orang lain, faktor etika

HAM yang baik akan mengatasi :

1. Hambatan-Hambatan Komunikasi
2. Mencegah Salah Pengertian
3. Mengembangkan Segi Konstruktif Sifat Tabiat Manusia Yang Dipengaruhi Oleh Pembawaan Dan Lingkungan

### **Topik Bahasan 3:Wawancara**

---

Dalam pemeriksaan diperlukan wawancara, perlu diperhatikan :

Cara Bertanya Yang Baik

1. Sebagai Pendengar Yang Baik
2. Bagaimana Memulai Suatu Percakapan
3. Bagaimana Melakukan Anamnesa
4. Memberikan Konseling

**Pengertian Wawancara :**

Wawancara atau interview adalah bentuk komunikasi Verbal yang bertujuan untuk memperoleh informasi. Wawancara dilakukan secara langsung maupun tidak Langsung (melalui media), perlu keterampilan dan kecepatan berpikir pewawancara.

**Manfaat Wawancara :**

1. **Fungsi deskriptif** untuk memperoleh gambaran yang obyektif tentang suatu masalah
2. **Fungsi eksploratif** untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas tentang suatu masalah

## 1. Tehnik Wawancara :

- a. Tehnik Mencari Masalah  
Mengaktifkan masalah klien yang potensial & mencari data, perawat bertanya apakah klien sakit gigi? Jika ya maka perawat mengumpulkan data, tentang kejadian, faktor pencetus, gejala yang menyertai
- b. Tehnik Pemecahan Masalah  
Fokus pada pengumpulan data yang lebih mendalam, perawat mengumpulkan informasi, faktor yang memperberat gejala, cara menyelesaikan masalah yang telah dicoba klien.
- c. Tehnik Pertanyaan Langsung  
Didapatkannya 1-2 jawaban, juga untuk mengklarifikasi informasi yang sudah didapatkan sebelumnya atau untuk menambah informasi.
- d. Tehnik Pertanyaan Terbuka  
Untuk mendapatkan respon lebih dari satu jawaban dari klien, tehnik ini memicu terjadinya diskusi mengenai status kesehatan klien saat ini

## Topik Bahasan 3: Wawancara

---

### Faktor Yang Mempengaruhi Wawancara :

1. Masalah
2. Kemampuan Responden
3. Kemampuan Pewawancara
4. Sifat Lahiriah Pewawancara
5. Kesiapan Responden

### Macam-Macam Wawancara

1. Menurut Fungsinya:
  - a. Diagnostik
  - b. Terapeutik
  - c. Penelitian

2. Menurut Jumlah Respondennya:
  - a. Individual
  - b. Kelompok
3. Menurut Lamanya Interview :
  - a. Singkat
  - b. Panjang
4. Menurut Peranan Pewawancara dan Responden :
  - a. Terbuka, Tak Berstruktur, Bebas, Non *Directive* Atau *Client Centered*
  - b. Tertutup, Berstruktur
5. Agar wawancara berhasil, kondisi yang harus diciptakan yaitu :
  - a. Pesan harus dapat menarik perhatian yang diwawancarai
  - b. Pesan harus menggunakan lambang yang sama
  - c. Pesan harus membangkitkan kebutuhan yang diwawancarai
  - d. Pesan harus menyarankan kebutuhan yang diwawancarai
  - e. Pesan disesuaikan dengan keadaan pribadi, norma kelompok serta situasi dimana pesan disampaikan.

## **Topik Bahasan 4:Faktor yang Menentukan HAM**

---

1. Rasa Percaya
 

Beberapa faktor yang dapat menumbuhkan rasa percaya :

  - a. Menerima adalah kemampuan berhubungan dengan orang lain tanpa menilai dan mengendalikan
  - b. Empati mempunyai pengertian adalah seseorang menempati diri kita secara imajinatif pada posisi orang lain
  - c. Kejujuran, menyebabkan perilaku kita dapat diduga (*predictable*), ini mendorong orang lain untuk percaya pada kita.
2. Sikap Sportif:
 

Adalah sikap yang mengurangi sikap melindungi diri (*defensif*) dalam komunikasi yang terjadi dalam HAM. Orang bersikap defensif bila tidak menerima, tidak jujur dan tidak empati.

### 3. Sikap Terbuka :

Sikap terbuka amat besar pengaruhnya dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif. Untuk dapat memahami orang sikap terbuka harus tahu dulu orang yang mempunyai sikap tertutup.

## Topik Bahasan 5:Tahapan HAM

---

Dalam prosesnya, tenaga kesehatan gigi membina hubungan sesuai dengan tingkat perkembangan pasien dengan mendorong perkembangan pasien dalam menyadari dan mengidentifikasi masalah dan membantu pemecahan masalah.

Proses berhubungan tenaga kesehatan gigi-pasien/klien dapat dibagi dalam 4 tahap yaitu Tahap **Pra Interaksi**, Tahap **Orientasi**, Tahap **Kerja** dan Tahap **Terminasi** (Stuart and Sandeen, 1987)

### 1. Tahap Pra Interaksi:

Merupakan tahap persiapan sebelum berhubungan dan berkomunikasi dengan orang lain

- a. Langkah yang perlu dilakukan:
  - 1) Mengevaluasi diri, melakukan persiapan diri, yaitu memaksimalkan kemampuan diri dengan meningkatkan pengetahuan, tehnik wawancara yang baik, menimba pengalaman
  - 2) Meminimalkan kelemahan diri (rasa cemas, kurang percaya diri, dsb).
- b. Persiapan Tahapan Hubungan/Berinteraksi :
  - 1) Dapatkan data tentang pasien jika memungkinkan
  - 2) Apakah interaksinya merupakan pertemuan pertama atau lanjutan
    - a) Apakah tujuan dari pertemuan tersebut (pengkajian/observasi/tindakan perawatan)
    - b) Tindakan yang nantinya akan dilakukan
    - c) Bagaimana cara melakukan tindakan tersebut

- c. Rencana Interaksi :
  - 1) persiapan tertulis rencana percakapan
  - 2) teknik berkomunikasi
  - 3) teknik observasi selama berhubungan dengan orang lain/pasien

## 2. Tahap Orientasi :

- a. Tahap dimulai ketika perawat bertemu dengan pasien pertama kali
- b. Untuk menggali dan mendapat informasi yang akurat dan obyektif perlu menggunakan tehnik komunikasi dalam wawancara
- c. Dalam tahap ini antara perawat dan pasien saling bertukar pikiran dan membuat penilaian tentang perilaku masing-masing. Ada lima kegiatan pokok sebagai berikut;
  - 1) Testing : pasien merasa ragu pada perawat, untuk itu perawat harus menunjukkan rasa ikhlas menolong dan membantu pasien, pada kegiatan ini perawat dan pasien saling mengidentifikasi nama masing-masing.
  - 2) Building Trust : rasa percaya (*trust*) menjadikan seseorang mengikuti apa yang dikatakan dan diminta seseorang tanpa ragu ragu atau menimbulkan pertanyaan.
  - 3) Identification of Problem and Goals : pada awal bertemu dengan klien pada saat itu pula perawat telah memulai mengkaji status kesehatan pasien melalui pengamatan dan interaksi yang terjadi, perawat mulai membuat diagnosis masalah yang dihadapi pasien.
  - 4) Clarification of Role : Setelah masalah teridentifikasi, perawat dan pasien bersama-sama menetapkan tujuan yang akan dicapai.
  - 5) Contract Formation : Perawat melakukan kontrak kerja dengan pasien berdasarkan tujuan yang sudah disepakati

### 3. Tahap Kerja :

- a. Tahap ini merupakan inti hubungan perawat dengan pasien terkait dengan pelaksanaan tindakan yang sesuai dengan tujuan yang akan dicapai
- b. Perawat harus bekerja keras untuk memenuhi tujuan yang ditetapkan pada tahap sebelumnya
- c. Terbagi dalam 2 kegiatan pokok, yaitu :
  - 1) Menyatukan proses komunikasi dengan tindakan keperawatan
  - 2) Membangun suasana yang mendukung untuk proses perubahan
- d. Fokus tahap ini adalah merubah perilaku mal adaptif menjadi adaptif

### 4. Tahap Terminasi :

- a. Merupakan akhir pertemuan perawat dan pasien
- b. Meliputi evaluasi hasil kegiatan dan evaluasi tindak lanjut

## Topik Bahasan 6: Teori HAM

---

Teori Johari Window : Dasar utama untuk memberikan asuhan keperawatan Yang berkualitas adalah analisa diri. Fokus analisa diri yang penting adalah kesadaran diri, klarifikasi nilai, eksplorasi perasaan, kemampuan menjadi model dan rasa tanggung jawab. Dalam berhubungan dengan pasien anak perawat perlu mengkaji masa kanak-kanaknya karena dapat mempengaruhi interaksi.

Analisa diri menurut Johari Window meliputi:

#### 1. Kesadaran diri :

Perawat perlu menjawab pertanyaan “siapa saya”. Perawat harus dapat mengkaji perasaan, reaksi dan perilakunya secara pribadi maupun sebagai pemberi Perawatan. Kesadaran diri akan membuat perawat menerima perbedaan dan keunikan pasien

Johari Window menggambarkan perilaku, pikiran,perasaan seseorang melalui gambar:

|  |   |
|--|---|
| 1<br>Diketahui oleh diri sendiri<br>dan orang lain | 2<br>Hanya diketahui oleh orang<br>lain |
| 3<br>Hanya diketahui oleh diri<br>sendiri          | 4<br>Tidak diketahui oleh siapapun      |

- a. Kwadran 1 disebut kwadran **terbuka**, karena tingkah laku, perasaan dan pikiran seseorang diketahui oleh diri sendiri dan orang lain
- b. Kwadran ke 2 disebut **buta**, karena tingkah laku, perasaan dan pikiran seseorang diketahui oleh orang lain tapi dirinya sendiri tidak tahu
- c. Kwadran ke 3 adalah kwadran **tersembunyi**, karena tingkah laku, perasaan dan pikiran seseorang tentang dirinya, dimana hanya dirinya sendiri yang tahu
- d. Kwadran keempat adalah kwadran yang **tidak diketahui** yang berisi aspek yang tidak diketahui oleh diri sendiri dan orang lain

Kesadaran diri dapat ditingkatkan melalui 3 cara, yaitu :

- 1) Mempelajari diri sendiri
- 2) Belajar dari orang lain
- 3) Membuka diri

Add.1) Mempelajari diri sendiri

Proses eksplorasi diri sendiri tentang pikiran, perasaan, perilaku, pengalaman yang menyenangkan, hubungan Interpersonal dan kebutuhan pribadi

Add. 2) Belajar dari orang lain

Kesediaan dan keterbukaan menerima umpan balik dari orang lain. Aspek yang negatif memberi kesadaran bagi individu untuk memperbaikinya sehingga individu akan selalu berkembang setiap menerima umpan balik

### Add.3) Membuka diri

Keterbukaan merupakan salah satu kriteria kepribadian sehat. Untuk ini harus ada teman dekat yang dapat dipercaya tempat menceritakan hal yang merupakan Rahasia. Proses peningkatan kesadaran diri sering menyakitkan dan tidak mudah, khususnya jika ditemukan konflik dengan ideal diri. Tetapi hal ini merupakan tantangan untuk berubah dan tumbuh.

Selanjutnya kita sampai pada BAB VI dengan 4 topik bahasan BAB VI Konsep dan Prinsip Komunikasi Terapeutik

1. Komunikasi Dalam Keperawatan Gigi
2. Pengertian, Tujuan Dan Guna Komunikasi Terapeutik
3. Perbedaan Komunikasi Terapeutik Dan Komunikasi Sosial
4. Prinsip-Prinsip Komunikasi Terapeutik
5. Unsur Komunikasi Terapeutik
6. Peran Perawat Gigi Dalam Komunikasi Terapeutik





# BAB VI

## KONSEP DAN PRINSIP KOMUNIKASI TERAPEUTIK

---

### Topik Bahasan 1: Komunikasi Dalam Keperawatan Gigi

Konsep & Prinsip Komunikasi Dalam Keperawatan Gigi :

Komunikasi dalam bidang keperawatan merupakan proses untuk menciptakan hubungan antara perawat dengan pasien dan tenaga kesehatan lainnya, untuk mengenal kebutuhan pasien dan menentukan tindakan serta kerja sama dalam memenuhi kebutuhan tersebut.

Dalam memberikan asuhan keperawatan, komunikasi dalam keperawatan gigi memegang peranan penting untuk membantu pasien dalam memecahkan masalah. Dokter pada zaman sekarang banyak menggunakan peralatan canggih seperti komputer, sehingga hubungan antara dokter dan pasien terdapat hambatan. Untuk itulah perawat sebagai komponen penting dalam proses perawatan sangat dituntut untuk berkomunikasi, pandangan mata, mimik, senyum, sentuhan tidak dapat

diganti oleh peralatan canggih apapun dalam keperawatan gigi memegang peranan penting untuk membantu pasien dalam memecahkan masalah.

Dokter pada zaman sekarang banyak menggunakan peralatan canggih seperti komputer, sehingga hubungan antara dokter dan pasien terdapat hambatan. Untuk itulah perawat sebagai komponen penting dalam proses keperawatan sangat dituntut untuk berkomunikasi, pandangan mata, mimik, senyum, sentuhan tidak dapat diganti oleh peralatan canggih apapun dalam keperawatan gigi memegang peranan penting untuk membantu pasien dalam memecahkan masalah. Dokter pada zaman sekarang banyak menggunakan peralatan canggih seperti komputer, sehingga hubungan antara dokter dan pasien terdapat hambatan.

Untuk itulah perawat sebagai komponen penting dalam proses perawatan sangat dituntut untuk berkomunikasi, pandangan mata, mimik, senyum, sentuhan tidak dapat diganti oleh peralatan canggih apapun.

## **Topik Bahasan 2: Pengertian, Guna Dan Tujuan Komunikasi Terapeutik**

---

Komunikasi Dalam Keperawatan Gigi adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan dan kegiatannya di pusatkan untuk kesembuhan pasien. Komunikasi ini merupakan komunikasi profesional yang mengarah pada tujuan yaitu penyembuhan pasien

Kegunaan : untuk mendorong dan menganjurkan kerja sama perawat dan pasien melalui hubungan perawat dengan pasien.

## **Topik Bahasan 3: Perbedaan Komunikasi Terapeutik dan Komunikasi Sosial**

---

1. Komunikasi Terapeutik
  - a. Terjadi antara perawat dengan pasien atau anggota tim kesehatan lainnya
  - b. Komunikasi ini umumnya lebih akrab karena mempunyai tujuan, berfokus kepada pasien yang membutuhkan bantuan

- c. Perawat secara aktif mendengarkan dan memberi
  - d. Respon kepada pasien dengan cara menunjukkan sikap mau menerima dan mau memahami sehingga dapat mendorong pasien untuk berbicara secara terbuka tentang dirinya. Selain itu membantu pasien untuk melihat dan memperhatikan apa yang tidak disadari sebelumnya
2. Komunikasi Sosial :
- a. Terjadi setiap hari antar orang perorang baik dalam pergaulan maupun lingkungan kerja
  - b. Komunikasi bersifat dangkal karena tidak mempunyai tujuan
  - c. Lebih banyak terjadi dalam pekerjaan, aktivitas sosial dan lain-lain
  - d. Pembicara tidak mempunyai fokus tertentu tetapi lebih mengarah kebersamaan dan rasa senang
  - e. Dapat direncanakan tetapi dapat juga tidak direncanakan

## **Topik Bahasan 4: Prinsip-Prinsip Komunikasi Terapeutik**

Prinsip-prinsip Komunikasi dalam Keperawatan Gigi Menurut Carl Rogers antara lain :

1. Komunikasi harus ditandai dengan sikap saling menerima, saling percaya dan saling menghargai
2. Perawat harus menyadari pentingnya kebutuhan pasien baik fisik maupun mental
3. Perawat harus menciptakan suasana yang memungkinkan pasien bebas berkembang tanpa rasa takut
4. Kejujuran dan komunikasi terbuka merupakan dasar dari hubungan terapeutik
5. Mampu berperan sebagai role model agar dapat menunjukkan dan meyakinkan orang lain tentang kesehatan, oleh karena itu perawat perlu mempertahankan suatu keadaan sehat fisik mental, spiritual dan gaya hidup Altruisme mendapatkan kepuasan dengan menolong orang lain secara manusiawi

6. Bertanggung jawab dalam dua dimensi yaitu tanggung jawab terhadap diri sendiri atas tindakan yang dilakukan dan tanggung jawab terhadap orang lain

## **Topik Bahasan 5: Unsur Komunikasi Terapeutik**

---

Unsur-Unsur Dalam Komunikasi Terapeutik :

1. Sumber proses komunikasi yaitu pengirim dan penerima pesan. Prakarsa berkomunikasi dilakukan oleh sumber ini dan sumber juga menerima pesan sebagai tolok ukur keberhasilan dalam mengirim
2. Pesan-pesan yang disampaikan dengan menggunakan penyajian baik yang berupa bahasa verbal maupun non verbal
3. Penerima yaitu orang yang menerima pengiriman pesan dan membahas pesan yang disampaikan oleh sumber, sehingga dapat diketahui mengerti tidaknya suatu pesan
4. Lingkungan, waktu komunikasi berlangsung yang dalam hal ini meliputi saluran penyampaian dan penerimaan pesan serta lingkungan alamiah saat pesan disampaikan. Saluran penyampaian pesan melalui indra manusia yaitu pendengaran, penglihatan, pengecap dan perabaan

## **Topik Bahasan 6: Peran Perawat Gigi Dalam Komunikasi Terapeutik**

---

1. Pemberi Pesan (Komunikator)  
Perawat bertindak sebagai komunikator, dalam menyampaikan pesan hendaknya diperhatikan hal-hal sebagai berikut;
  - a. Pesan yang akan disampaikan sesuai dengan kebutuhan pasien
  - b. Pesan yang disampaikan harus mempergunakan bahasa yang dapat dimengerti dengan mudah oleh pasien
  - c. Diusahakan supaya pesan yang disampaikan dapat menarik minat pasien

- d. Sikap tegas yang ditampilkan harus bersumber pada hubungan kemanusiaan yang baik, sehingga pendengar percaya terhadap uraian komunikator
  - e. Semakin baik hubungan antar manusia seseorang makin memperlancar arus Komunikasi
  - f. Sikap terbuka, muka manis, saling percaya, rendah hati, dapat menjadi pendengar yang baik adalah sikap yang dapat mendukung berhasilnya komunikasi
2. Komunikan (Penerima Pesan)
- a. Menerima lambang-lambang yang disampaikan oleh komunikator
  - b. Membaca atau menjadi lambang verbal atau non verbal yang disampaikan oleh Komunikator
  - c. Menyesuaikan pesan yang telah disampaikan
  - d. Memberi umpan balik kepada komunikator
3. Sikap Yang Baik Akan Memperlancar Suatu Proses Komunikasi
- a. Sikap sombong, angkuh, menyebabkan pendengar enggan dan menolak uraian komunikator
  - b. Cara duduk yang angkuh tidak mau mendengar orang lain adalah cara atau sikap yang tidak terpuji
  - c. Sikap ragu-ragu bisa menyebabkan pendengar atau pemirsa kurang percaya terhadap komunikator





# BAB VII

## TEKNIK-TEKNIK KOMUNIKASI TERAPEUTIK

Teknik-Teknik Komunikasi Terapeutik :

1. Mendengarkan Dengan Aktif (Active Listening)  
Menjadi pendengar yang baik merupakan keterampilan dasar dalam melakukan hubungan perawat pasien. Dengan demikian perawat dapat mengetahui perasaan dan pikiran pasien. Perawat memberikan tanggapan dengan tepat dan tidak memotong pembicaraan pasien. Tunjukkan perhatian bahwa perawat mempunyai waktu untuk mendengarkan
2. Memberi Kesempatan Kepada Pasien Untuk Berbicara  
Memberi kesempatan pada pasien untuk mengambil inisiatif dalam memilih topik pembicaraan.ciptakan suasana dimana pasien merasa terlibat penuh dalam suatu pembicaraan. Bagi pasien yang merasa ragu-ragu dantidak pasti tentang peranannya dalam suatu interaksi, maka perawat dapat mengarahkan pasien misalnya dengan menanyakan: “Adakah sesuatu yang ingin dibicarakan dengan saya?” pertanyaan ini akan merangsang pasien untuk mengambil inisiatif dan merasakan bahwa pasien diharapkan untuk membuka pembicaraan.

3. Memberikan Penghargaan

Menghargai pasien sebagai manusia seutuhnya yang mempunyai hak dan tanggung jawab atas dirinya sendiri sebagai individu. Misalnya “selamat pagi pak Amir” “saya perhatikan bapak tampak cerah hari ini”.

4. Mengulang Kembali

Perawat mengulang sebagian pertanyaan pasien dengan menggunakan kata sendiri, yang menunjukkan bahwa perawat mendengar apa yang dikatakan atau yang dikemukakan pasien.

5. Refleksi

Adalah berupa refleksi isi, memvalidasi apa yang didengar.klarifikasi ide yang diekspresikan pasien dengan pengertian perawat. Atau refleksi perasaan dengan memberi respon pada perasaan pasien terhadap isi pembicaraan, agar pasien mengetahui dan menerima perasaannya. Perawat mengulang kembali apa yang dibicarakan pasien untuk menunjukkan bahwa perawat mendengar dan mengerti apa yang dibicarakan pasien. Refleksi ini memberikan kesempatan kepada pasien untuk memahami sikapnya sendiri, mengerti perasaan dan kebingungan, keragu-raguan serta persepsinya yang benar, diungkapkan oleh orang lain dengan caranya sendiri. Teknik ini digunakan untuk membantu pasien dalam mengungkapkan masalahnya agar menjadi lebih jelas.

6. Klarifikasi

Menjelaskan kembali ungkapan pikiran yang dikemukakan pasien yang kurang jelas bagi perawat, agar tidak terjadi salah pengertian,

7. Mengarahkan Pembicaraan

Perawat membantu pasien untuk memfokuskan pembicaraan agar lebih spesifik dan terarah.biasanya Teknik ini diperlukan untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam tentang suatu masalah.

8. Membagi Persepsi

Perawat mengungkapkan persepsinya tentang pasien dan meminta umpan balik dari pasien. Misalnya: ibu namapk lain hari ini, kelihatan cantik, barangkali aka nada tamu istimewa yang datang

9. Diam

Diam yang positif dan penuh penerimaan merupakan media yang sangat berharga karena dapat memotivasi pasien untuk berbicara, mengarahkan isi pikirannya kepada masalah yang dialaminya. Diam dapat mendorong atau menghambat komunikasi sehingga perawat harus hati-hati dalam mengemukakan teknik ini. Bagi pasien depresi diam bisa diartikan sebagai dorongan pengertian dan penerimaan, misalnya: duduk diam beberapa saat.

10. Memberi Informasi

Memberikan informasi kepada pasien mengenai hal-hal yang tidak/ belum diketahuinya atau bila pasien bertanya memberikan informasi yang diperlukan, misalnya memberikan informasi tentang perawatan yang akan diterima pasiennya.

11. Memberi Saran

12. *Open Ended Question* (Pertanyaan Terbuka)

13. Pertanyaan yang tidak memerlukan jawaban “ya” dan “mungkin”, tetapi pertanyaan memerlukan jawaban yang luas sehingga pasien dapat mengemukakan masalahnya, perasaannya dengan kata-kata sendiri, atau dapat memberikan informasi yang diperlukan.

14. Eksplorasi

Menggali lebih dalam ide-ide, pengalaman, masalah pasien yang perlu diketahui.

15. Persetujuan

Pernyataan perawat yang menyetujui anggapan atau gagasan pasien dapat memberikan bantuan emosional kepada pasien.

16. Dukungan

Adalah pernyataan perawat guna memberikan dukungan serta dorongan kepada pasien agar timbul rasa kepercayaan kepada dirinya sendiri atau untuk menimbulkan rasa simpati

17. Pembatasan

Pembarasan di sini dimaksudkan bahwa perawat perlu membatasi gerak/tindakan pasien agar tidak melampaui batas sehingga merugikan dirinya sendiri

18. Menolak

Penolakan disini maksudnya melarang pasien secara langsung ataukah secara terselubung untuk melanjutkan rencana/tindakannya yang merugikan dirinya

19. Menyimpulkan

Maksudnya adalah, setelah terjadinya pembicaraan dengan pasien perawat dapat menyimpulkan apa saja yang telah disepakati oleh pasien.



## EVALUASI PEMBELAJARAN

---

1. Jelaskan pengertian, tujuan dan kegunaan komunikasi dalam kesehatan gigi
2. Jelaskan komponen-komponen komunikasi
3. Jelaskan pengertian dan tujuan Hubungan Antar Manusia serta tahap-tahap HAM
4. Jelaskan perbedaan komunikasi terapeutik dan komunikasi sosial
5. Jelaskan prinsip-prinsip komunikasi terapeutik

Setelah mempelajari materi-materi dalam modul komunikasi dalam kesehatan gigi ini, silakan mengisi evaluasi pembelajaran di atas, apabila jawaban anda belum sempurna maka dapat mempelajari kembali modul komunikasi dalam kesehatan gigi ini, selamat belajar.





## RANGKUMAN

---

**M**odul Komunikas dalam Kesehatan Gigi bertujuan memahami konsep komunikasi umum, konsep komunikasi terapeutik dalam keperawatan gigi, menerapkan teknik komunikasi yang efektif pada waktu melakukan tugas (administrasi atau asistensi) di klinik gigi serta menerapkan teknik komunikasi terapeutik dalam asuhan keperawatan gigi baik pada individu, masyarakat maupun pasien rawat inap. Selanjutnya setelah mempelajari modul ini diharapkan mahasiswa mampu menerapkan teknik komunikasi yang efektif pada waktu melakukan tugas (administrasi atau asistensi) di klinik gigi dan mampu menerapkan teknik komunikasi terapeutik dalam asuhan keperawatan gigi baik pada individu, masyarakat maupun pasien rawat inap.





## LAMPIRAN

---



Pasien adalah mitra yang selalu aktif dalam pelayanan kesehatan, bukan seorang penerima jasa yang pasif. Keyakinan yang harus dimiliki Perawat Gigi dalam melakukan asuhan keperawatannya adalah;

1. Manusia adalah individu yang memiliki biopsikososio-spiritual yang unik
2. Keperawatan adalah bantuan bagi umat manusia untuk meningkatkan derajat kesehatan yang optimal
3. Tujuan asuhan keperawatan dapat dicapai melalui usaha bersama dari semua anggota tim kesehatan dengan pasien serta keluarganya.

4. Dalam melaksanakan asuhan keperawatan, perawat menggunakan proses keperawatan untuk memenuhi kebutuhan klien.
5. Perawat bertanggung jawab dan bertanggung gugat serta memiliki wewenang dalam melakukan asuhan keperawatan secara utuh berdasarkan standar asuhan keperawatan.
6. Pendidikan keperawatan harus dilaksanakan secara terus menerus untuk mewujudkan pertumbuhan dan perkembangan staf.

Kesehatan adalah tanggung jawab bersama dari setiap individu, masyarakat, pemerintah dan swasta. Apapun usaha yang dilakukan oleh pemerintah tanpa kesadaran individu dan masyarakat untuk secara mandiri menjaga kesehatan mereka, akan cukup sulit untuk meningkatkan derajat kesehatan. Perilaku yang sehat dan kemampuan masyarakat untuk memilih dan mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu sangat menentukan keberhasilan pembangunan kesehatan.

Pelayanan kesehatan adalah upaya yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta untuk memenuhi kebutuhan kesehatan baik yang bersifat medis maupun non medis untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal (Azwar, 1996).

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu unsur penunjang penyelenggaraan pembangunan kesehatan. Bentuk penyelenggaraan pelayanan kesehatan tersebut merupakan perwujudan pemenuhan kebutuhan masyarakat atas pelayanan kesehatan dan diselenggarakan dalam bentuk instansi seperti rumah sakit, puskesmas, balai kesehatan, laboratorium klinik, posyandu dan berbagai jenis instansi pelayanan lainnya yang tujuannya adalah pencapaian derajat kesehatan seluruh lapisan masyarakat secara optimal.

Pelayanan kesehatan dalam rangka mendukung perwujudan derajat kesehatan masyarakat yang optimal tidak hanya secara merta ada dan diberikan kepada masyarakat. Namun dalam penyelenggaraannya juga harus memenuhi syarat kualitas dan kuantitas. Syarat kuantitas menyatakan pada aspek jumlah pelayanan yang disesuaikan dengan banyaknya konsumen atau masyarakat sebagai pengguna pelayanan

kesehatan. Sedangkan aspek kualitas pelayanan menyangkut tentang pelayanan yang memenuhi kebutuhan dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan salah satu kebutuhan dasar yang diperlukan setiap orang.

Oleh karena itu, rumah sakit atau puskesmas dan organisasi pelayanan masyarakat perlu memiliki karakter mutu pelayanan prima yang sesuai dengan harapan pasien. Dewasa ini setiap organisasi menyatakan bahwa tujuan yang akan dicapai adalah memuaskan konsumen atau pelanggan. Situasi ini tidak hanya berlaku bagi lembaga penyedia jasa komersial, namun juga melanda institusi pemerintah yang selama ini resisten terhadap tuntutan kualitas (mutu) pelayanan publik yang prima.

Berdasarkan Intruksi menteri kesehatan RI No. 828/MENKES/VII 1999 tentang penerapan *pelayanan prima dibidang kesehatan*. Menjelaskan bahwa salah satu aspek yang penting dalam mempengaruhi pelayanan kesehatan yang prima adalah aspek kehandalan petugas terutama pada perilaku petugas.

Tenaga Kesehatan (Nakes) merupakan salah satu aset yang sangat berharga yang dimiliki oleh sebuah Rumah Sakit yang merupakan pelaksana pelayanan terhadap pasien. Tenaga kesehatan juga memegang peranan yang penting dalam menciptakan suatu pelayanan kesehatan yang bermutu sehingga dapat mewujudkan kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan.

Secara garis besar kualitas pelayanan tenaga kesehatan dapat dilihat berdasarkan prinsip pelayanan prima, yaitu ditinjau dari segi Sikap (*attitude*), Perhatian (*attention*), dan segi Tindakan (*action*) yang ditampilkan oleh tenaga kesehatan saat melayani pasien. (Retno Prasetyorini, 2003).

Kesehatan adalah tanggung jawab bersama dari setiap individu, masyarakat, pemerintah dan swasta. Apapun usaha yang dilakukan oleh pemerintah tanpa kesadaran individu dan masyarakat untuk secara mandiri menjaga kesehatan mereka, akan cukup sulit untuk meningkatkan

derajat kesehatan. Perilaku yang sehat dan kemampuan masyarakat untuk memilih dan mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu sangat menentukan keberhasilan pembangunan kesehatan.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan salah satu kebutuhan dasar yang diperlukan setiap orang. Oleh karena itu, rumah sakit atau puskesmas dan organisasi pelayanan masyarakat perlu memiliki karakter mutu pelayanan prima yang sesuai dengan harapan pasien. Dewasa ini setiap organisasi menyatakan bahwa tujuan yang akan dicapai adalah memuaskan konsumen atau pelanggan. Situasi ini tidak hanya berlaku bagi lembaga penyedia jasa komersial, namun juga melanda institusi pemerintah yang selama ini resisten terhadap tuntutan kualitas (mutu) pelayanan publik yang prima.

### **Pengelolaan Pasien Gigi Di Balai Pengobatan Gigi**

1. Pasien mengisi buku absent pasien di ruang administrasi
2. Diharapkan dapat melakukan komunikasi terapeutik
3. Menanyakan maksud kedatangan, apakah sudah pernah berobatkah sebelumnya, dan apabila sudah pernah, tanyakan apakah ada keluhan-keluhan selama perawatan terdahulu
4. Mengambil / menyiapkan status perawatan
5. Melakukan anamnesa dan memandu pasien untuk mengisi status perawatan hingga selesai, tanyakan tentang riwayat penyakit dalam, alergi obat – obatan tertentu, saat ini dalam masa pengobatan / tidak, apakah pasien saat ini mengkonsumsi obat – obatan tertentu yang harus diminum setiap hari
6. Setelah selesai mengisi status, pasien dipandu untuk masuk ke ruangan poli gigi dengan menyampaikan informasi kepada dokter gigi, seperti : tujuan pasien berobat, riwayat penyakit dalam, kunjungan baru
7. Melakukan asistensi dokter gigi selama perawatan berlangsung sampai selesai

Setelah selesai perawatan, memandu pasien ke ruang administrasi disertai mengingatkan kembali kepada pasien perihal instruksi-instruksi yang telah disampaikan oleh operator kepada pasien

### ***Chairside Assistant dalam tindakan tumpatan plastis***

Pengadukan Basis semen ( zinkphosphat semen ), Bahan pengisian saluran akar ( zinkoksida + Chkm )

1. Siapkan semen spatula, Glass slap kering & bersih
2. Siapkan bahan yang digunakan
3. Ambil powder secukupnya, meletakkan di glass slap, dibagi menjadi 2 bagian
4. Meneteskan liquid / Chkm ke glass slap, menutup dengan rapat botol liquid / Chkm
5. Aduk dengan gerakan rotasi dalam area yang agak luas
6. Waktu mengaduk yang dibutuhkan  $\pm$  20 detik
7. Konsistensi seperti dempul untuk basis semen & lumer untuk bahan pengisian

### ***Chairside Assistant Dalam Penumpatan Glass Ionomer***

1. Siapkan alat dan bahan yang dibutuhkan
2. Mengasistensi operator selama preparasi kavitas ( transfer alat bur dan sedot saliva dengan *suction* )
3. Membantu proses isolasi dan sterilisasi kavitas
4. Mengaduk bahan glass ionomer ( perbandingan 1 : 1 ) dan transfer kepada operator

### ***Chairside Assistant dalam penumpatan komposit resin***

1. Siapkan alat & bahan yang dibutuhkan
2. Mengasistensi operator selama preparasi kavitas ( transfer alat bur & sedot saliva dengan suction )
3. Membantu proses isolasi & sterilisasi kavitas
4. Membantu tahap pengetsaan ( transfer bahan etsa asam ke operator dengan aplikator tip )
5. Menyerahkan three way syringe ke operator
6. Membantu tahap bonding ( transfer bahan bonding ke operator dengan aplikator tip )
7. Mentransfer Light curing kepada operator

8. Menerima Light curing, kemudian mentransfer bahan komposit resin dengan menggunakan plastis filling instrument
9. Mentransfer Light curing kembali ke operator, demikian seterusnya hingga tumpatan selesai

***Chairside Assistant tindakan konservasi gigi***

1. Assistensi Perawatan Mumifikasi Kunjungan Ke -1
  - a. Siapkan alat dan bahan arsen / *caustinerf*
  - b. Mengambil arsen / *caustinerf* sebesar ujung ballpoint / secukupnya
  - c. Dibungkus arsen / *caustinerf* tersebut dengan kapas tipis
  - d. Membasahi arsen / *caustinerf* yang telah dibungkus dengan eugenol dan letakkan di *glass slap*
  - e. Transfer ke operator dan membantu proses isolasi kavitas
  - f. Mentransfer bahan tumpatan sementara (cavit) dengan plastis filling
2. Assistensi Perawatan Mumifikasi Pada Tahap Sterilisasi
  - a. Siapkan alat dan bahan
  - b. Ambil bahan sterilisasi ( *Chkm / Tkf / Cresopen* ) ditetaskan di *glass slap*
  - c. Membasahi cotton pellet dengan bahan sterilisasi yang ada di *glass slap*
  - d. Menyerahkan bahan sterilisasi kepada operator
  - e. Mentransfer bahan tumpatan sementara (cavit) sesuai dengan besar kavitas dengan menggunakan plastis filling
3. *Chairside Assistant* Dalam Tindakan Ekstraksi Gigi
  - a. Siapkan alat & bahan ekstraksi sesuai dengan indikasi elemen gigi
  - b. Siapkan alat & bahan anestesi local ( citoject / disposable syringe )
  - c. Memfiksasi kepala pasien jika operator sedang melakukan gerakan *exo*
  - d. Jika gigi sudah terambil, siapkan tampon yang sudah diberi povidon / bahan antiseptic
  - e. Mentransfer tampon tersebut ke operator

- f. Membersihkan sisa darah di sekitar mulut pasien
  - g. Membekali pasien dengan tampon
4. Chairside Assistant Dalam Tindakan Periodontia
- a. Siapkan alat dan bahan ( liquid OCO, povidon ) yang dibutuhkan
  - b. Mentransfer *handle ultrasonic scaler* ke operator
  - c. Mengaktifkan *saliva ejector* ( suction )
  - d. Jika sudah selesai pembersihan karang gigi, kemudian memberikan cotton pellet yang sudah diberi povidon / obat antiseptic
  - e. Memberesi pasien
  - f. Membersihkan alat dan mengembalikan ke tempatnya

### **Keterampilan Dasar *Assistant Gigi/ Dental Assisten* Dalam Praktik Dokter Gigi**

Dalam hal ini yang berkompeten membantu tugas dokter gigi dalam melakukan perawatan dan pengobatan gigi dan mulut terhadap pasien adalah perawat gigi, namun oleh karena keterbatasan tenaga, maka perawat umum dapat dilatih sebagai chairside assistant meskipun mempunyai ilmu pengetahuan dan keterampilan yang sedikit. Tugas / pekerjaan seorang assistant gigi sangat menunjang didalam praktek dokter gigi karena ikut menentukan keberhasilan perawatan yang akan dilakukan oleh dokter gigi terhadap pasien yang berobat.

Tugas Assistant Gigi :

1. Kemampuan membantu operator dalam perawatan rutin pada klinik gigi (sebagai *chair side assistant*).
2. Kemampuan membantu prosedur restorasi gigi dan prosedur bedah mulut dan periodontal.
3. Kemampuan menyiapkan dan menerapkan penggunaan bahan-bahan pada pengobatan gigi pasien.
4. Kemampuan membantu dokter gigi dalam pengobatan pasien.
5. Kemampuan melakukan irigasi mulut.
6. Kemampuan sterilisasi alat dan pemeliharaan alat kedokteran gigi.
7. Kemampuan mengelola pasien & dokumen di klinik gigi.





## DAFTAR PUSTAKA

---

- Ardiyanto, Elfinaro dan Komala Erdinaya Lukiati. 2005. *Komunikasi Massa Suatu Pengantar*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya Offset
- Baran, Stanley J. dan Davis, Dennis, K. 2010. *Teori Komunikasi massa Dasar Pergolakan, dan Massa Depan*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Cangara, Hafied. 2006. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- COURTIS, J. (1991) *Wawancara, Keterampilan dan Strategi*, Jakarta, Bima Aksara.
- Christina, dkk.2003. *Komunikasi Kebidanan*. Jakarta, EGC.
- Effendy, O. (1993) *Dinamika Komunikasi*, Bandung, Remaja Karya.
- Kariyoso, (1994). *Pengantar Komunikasi bagi Siswa Perawat*, Jakarta, Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Keliat, B. (1992) *Hubungan Terapeutik Perawat- Klien*, Jakarta, Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Rakhmat, Jalaludin. 2013. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya

- Stuart,G.W. & Sundeen, S. (1990), *Principales and Practice of Psychiatric Nursing*, Sr.Louis, Mosby Year Book.
- Tyastuti, dkk, 2008. *Komunikasi dan Konseling dalam praktik Kebidanan*. Yogyakarta. Fitramaya.
- Vardiyansah, 2004. Pengantar Ilmu Komunikasi. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Wiryanto, DR., 2006. Pengantar Ilmu Komunikasi. Cetakan Ketiga. Jakarta: PT Grasindo.
- Yasir, 2009, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Pusat Pengembangan Pendidikan Universitas Riau, Pekanbaru
- Standart Pelayanan Asuhan Kesehatan Gigi dan Mulut, Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2006
- Petunjuk praktikum “Four Handed Dentistry”, JKG Poltekkes Semarang, 2007, hal 20 – 48Cangara, Hafid. (2006), Pengantar Ilmu Komunikasi, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Keperawatan: Teori dan Praktik. Alih Bahasa :Susi Purwoko. Jakarta,EGC.
- Keliat, B.A. (2002), Hubungan Terapeutik Perawat-Klien, EGC, Jakarta.
- Notoatmodjo, S 1997, Ilmu Perilaku dan komunikasi Kesehatan, Rineka Cipta, Jakarta
- Standart Pelayanan Asuhan Kesehatan Gigi dan Mulut, Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2006

# KOMUNIKASI TERAPEUTIK

DALAM LAYANAN KESEHATAN GIGI

**Modul** Komunikas dalam Kesehatan Gigi bertujuan memahami konsep komunikasi umum, konsep komunikasi terapeutik dalam keperawatan gigi, menerapkan teknik komunikasi yang efektif pada waktu melakukan tugas (administrasi atau asistensi) di klinik gigi serta menerapkan teknik komunikasi terapeutik dalam asuhan keperawatan gigi baik pada individu, masyarakat maupun pasien rawat inap. Selanjutnya setelah mempelajari modul ini diharapkan mahasiswa mampu menerapkan teknik komunikasi yang efektif pada waktu melakukan tugas (administrasi atau asistensi) di klinik gigi dan mampu menerapkan teknik komunikasi terapeutik dalam asuhan keperawatan gigi baik pada individu, masyarakat maupun pasien rawat inap.

