

BAB 1

Konsep Dasar Komunikasi

Tujuan instruksional

1. Mahasiswa dapat mengerti pengertian komunikasi;
2. Mahasiswa dapat memahami tujuan komunikasi;
3. Mahasiswa dapat mengerti prinsip-prinsip komunikasi;
4. Mahasiswa dapat mengerti model-model komunikasi;
5. Mahasiswa dapat mengerti elemen komunikasi;
6. Mahasiswa dapat mengerti proses komunikasi;
7. Mahasiswa dapat mengerti jenis-jenis komunikasi;
8. Mahasiswa dapat memahami faktor yang mempengaruhi komunikasi;

1. Pengertian Komunikasi

Keperawatan merupakan sebuah cabang ilmu yang memberikan pelayanan kesehatan secara holistik meliputi aspek biopsikososiospiritual. Keberhasilan pelayanan kesehatan tersebut sangat tergantung pada komunikasi yang terjadi antara perawat dan klien. Keberhasilan komunikasi seorang perawat tidak hanya didukung oleh pengetahuan saja namun harus didukung oleh kemampuan interpersonal, tehnik komunikasi, serta skill yang baik (Kourkouta dan Papathanasiou, 2014).

Komunikasi atau dalam bahasa Inggris *communication* berasal dari bahasa latin *communicationem* atau *communicatio* atau *communicare* yang berarti untuk berbagi, menyampaikan, menginformasikan, bergabung, bersatu, berbagi dalam; secara harfiah juga bisa diartikan *communis* yang berarti “sama” (Harper, 2016). Secara sederhana komunikasi dapat terjadi apabila ada kesamaan antara penyampaian pesan (komunikator) dan orang yang menerima pesan (komunikan) (Mulyana, 2007). Oleh sebab itu, komunikasi bergantung pada kemampuan kita untuk dapat

memahami satu dengan yang lainnya (*communication depends on our ability to understand one another*) (West & Turner, 2009)

2. Tujuan Komunikasi

Manusia adalah makhluk sosial, bahkan tidak ada seorangpun yang mampu hidup sendiri. Oleh karena itu sudah selayaknya media komunikasi secara psikologis dapat membantu manusia untuk menyatakan identitas dirinya sehingga kita dapat menyampaikan apa yang ada dalam dirinya kepada orang lain.

Pada umumnya tujuan komunikasi tujuan antara lain (Arwani, 2002), yaitu:

- a. Memberikan pemahaman kepada komunikan. Kita sebagai komunikator harus menjelaskan kepada komunikan (penerima) dengan sebaik-baiknya dan tuntas sehingga mereka dapat mengerti apa yang kita maksud.
- b. Memahami orang lain. Kita sebagai komunikator harus mengerti benar aspirasi masyarakat tentang apa yang diinginkan kemauannya.
- c. Supaya gagasan dapat diterima orang lain. Kita berusaha agar gagasan kita dapat diterima orang lain dengan pendekatan persuasive bukan memaksakan kehendak.
- d. Menggerakkan orang lain untuk melakukan sesuatu, demi mencapai sebuah tujuan.

3. Prinsip Komunikasi

- a. Komunikasi harus memiliki tujuan dan maksud yang jelas sehingga bisa dipahami oleh orang lain.
- b. Setiap pelaku komunikasi mempunyai potensi komunikasi meskipun seseorang tersebut tidak menyampaikan sepatah katapun kepada orang lain
- c. Komunikasi mengandung dimensi isi (pesan tersurat dari apa yang disampaikan kepada komunikan).
- d. Komunikasi dikatakan mengandung dimensi hubungan. Hubungan dimaksudkan adalah adanya reaksi non verbal yang muncul akibat adanya komunikasi.
- e. Komunikasi dipengaruhi oleh dimensi ruang dan waktu. Komunikasi yang terjadi pada situasi tertentu dapat memunculkan persepsi yang dapat diartikan berbeda oleh orang lain. Misal bersiul saat orang tua menasihati kita, sehingga orang tua akan mengira kita telah mengejeknya.
- f. Komunikasi itu bersifat sistemik.

Komunikasi yang terjadi melibatkan sistem internal dan eksternal. Sistem internal meliputi nilai-nilai yang sudah tertanam dalam dirinya, sedangkan sistem eksternal merupakan lingkungan diluar individu, termasuk kata-kata yang ia pilih untuk berbicara, isyarat fisik, suara berisik, penataan ruangan, cahaya, dan temperature ruangan.

4. Bentuk Komunikasi

A. *Aggressive Communication*

Bentuk komunikasi ini mempunyai kecenderungan untuk merendahkan, mengendalikan, atau menghukum orang lain. Komunikasi jenis ini sering memaksakan kehendak kepada komunikan. Ciri-ciri dari jenis komunikasi ini adalah sebagai berikut:

- 1) Kemauan dan pendapatnya harus diikuti.
- 2) Memaksa orang untuk melakukan hal-hal yang tidak diinginkan dilakukan.
- 3) Keras dan bermusuhan.
- 4) Menyerang secara fisik atau verbal.
- 5) Interupsi.
- 6) Intimidasi
- 7) Ingin menang dengan segala cara.
- 8) Suka memakai kambing hitam.
- 9) Menempatkan dirinya seperti “Big Boss”.

Komunikasi agresif untuk jangka pendek memang efektif, namun untuk jangka panjang apalagi untuk membentuk budaya yang baik dan menjalin kehangatan tentunya sangat merugikan. Orang yang menerima perintah lama-lama akan menjauh dan bisa juga dalam sosialisasi aturan yang pada intinya baik namun diterima dengan pemahaman buruk.

B. *Passive Communication (Submissive)*

Komunikasi ini merupakan lawan dari komunikasi agresif di mana orang tersebut cenderung untuk mengalah dan tidak dapat mempertahankan kepentingannya sendiri. Gambarannya bahwa orang dengan komunikasi pasif selalu tampak menerima apapun yang disampaikan kepadanya meskipun hatinya menolak. Bahkan meskipun hak mereka dilanggar namun tetap dibiarkan. Ciri-ciri komunikasi pasif ini adalah sebagai berikut:

1. Orang yang jarang mengungkapkan keinginan dan kebutuhan atau perasaan.
2. Mengikuti tuntutan dan kemauan orang lain, ingin menghindari konflik.
3. Tidak mampu mempertahankan hak dan pribadinya.
4. Selalu mengedepankan orang lain.
5. Minta maaf berlebihan.
6. Marah, kecewa, dan frustrasi dipendam.
7. Tidak tahu apa yang diinginkan.
8. Tidak bisa ambil keputusan.
9. Selalu mencari-cari alasan atas tindakan.

Komunikasi pasif bisa efektif untuk jangka pendek, namun untuk jangka lama akan menimbulkan turunya loyalitas tim.

C. *Assertive Communication*

Komunikasi asertif (*assertive communication*) adalah komunikasi yang terbuka, menghargai diri sendiri dan orang lain. Komunikasi asertif tidak menaruh perhatian hanya pada hasil akhir, tetapi juga hubungan perasaan antar manusia. Ciri-ciri komunikasi asertif adalah sebagai berikut:

1. Terbuka dan jujur terhadap pendapat diri dan orang lain.
2. Mendengarkan pendapat orang lain dan memahami.
3. Menyatakan pendapat pribadi tanpa mengorbankan perasaan orang lain.
4. Mencari solusi bersama dan keputusan.
5. Menghargai diri sendiri dan orang lain, mengatsi konflik.
6. Menyatakan perasaan pribadi, jujur tetapi hati-hati.
7. Mempertahankan hak diri.

Perilaku asertif memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Mengingat *self esteem* dan percaya diri dalam mengekspresikan diri sendiri.
2. Dapat bernegosiasi lebih produktif dengan orang lain.
3. Dapat mengubah situasi kerja yang negatif menjadi positif.
4. Meningkatkan hubungan antarmanusia pada pekerjaan dan mengurangi kesalahpahaman.
5. Meningkatkan pengembangan diri dan kepuasan diri pada pekerjaan/karir sesuai dengan kebutuhan, gaya, dan kemampuan.

6. Mampu membuat keputusan dan lebih mempunyai peluang mendapatkan apa yang dicari dalam hidup.

Hambatan yang bisa saja ditemui saat mencoba untuk asertif adalah sebagai berikut:

1. Tindakan dan cara berpikir negatif yang membatasi peluang Anda.
2. Takut menghadapi konflik sehingga menghindari tanggapan asertif dalam situasi yang menentukan.
3. Keterampilan komunikasi-ketidakmampuan menanggapi berbagai situasi sehingga mengakibatkan emosi.
4. Pikiran dan kecemasan yang negatif.
5. Perlombaan, tradisi, dan pendidikan sewaktu kita masih anak-anak.

Unsur-unsur dalam komunikasi asertif adalah sebagai berikut:

1. **Terbuka dan jelas**-upayakan Anda mengomunikasikan secara jelas dan spesifik. Misalnya: “Saya kurang suka ini”, “Hm....saya menyukai rencana itu, hanya saja mungkin ada beberapa bagian yang bisa ditingkatkan (bahasa halus dari diperbaiki)”, “Saya punya pendapat yang berbeda yaitu....”.
2. **Langsung-berbicara langsung dengan orangnya**, jangan membawa masalah ke orang lain yang tidak berhubungan.
3. **Jujur**-berbicara dengan apa adanya tanpa menggunakan perilaku defensif maupun maipulasi agar orang percaya kepada Anda.
4. **Tepat dalam bersikap**, pastikan memperhitungkan nilai sosial dan suasana hati dalam berbicara. Mengajak diskusi dan berbicara dengan suasana hati tyang masih kacau menjadikan kita mengajak diskusi dengan batu yang tanpa respons sehingga membawamu dalam masalah.
5. **Tanyakan umpan balik**. “Apakah sudah jelas? Atau ada pertanyaan?”. Menanyakan umpan balik menjadi bukti bahwa Anda telah mengutarakan pendapat daripada perintah.

Berikut ini tiga langkah untuk menjadi asertif:

- 1) **Jadilah pendengar aktif**, dan pastikan Anda menunjukkan kepada mereka kalau Anda mendengarkan dan paham (misalnya dengan membuat kontak mata). Jangan

memanfaatkan waktu mendengar untuk mempersiapkan serangan balik.

- 2) **Katakanlah apa yang sedang Anda pikirkan dan rasakan.** Jangan terlalu memaksa ataupun terlalu meminta maaf. Pada saat berbicara, perhatikan *body language* Anda, pastikan postur tubuh sesuai (seperti berdiri tegak), kontak mata, ekspresi wajah yang sesuai, dan berbicara cukup keras untuk didengar. Nada suara jangan menonton agar orang lain mudah mengikuti Anda dan tidak merasa terganggu atau bosan.
- 3) **Katakan apa yang kamu harapkan.** Upayakan untuk berani mengatakan ya dan tidak saat kita inginkan, berani membuat sebuah permintaan, serta mengomunikasi perasaan kita dengan cara terbuka dan langsung. Kita harus belajar untuk mengadaptasikan sifat kita pada beragam situasi kerja, menjaga jaringan pertemanan, dan membangun hubungan yang erat.

Perbedaan antara komunikasi asertif, agresif, dan pasif terletak pada bahasa tubuh. Bahasa tubuh untuk tiga jenis komunikasi adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Perbedaan antara komunikasi agresif dan pasif

	Asertif	Agresif	Pasif
Bentuk tubuh	Tegak lurus.	Condong ke depan	Agak mundur
Kepala	Santai dan tidak kaku.	Mendongak ke atas	Menunduk
Mata	Langsung, tidak melototi, pandangan bagus, biasa/santai.	Melototi seolah-olah akan mengamuk	Tidak berani menatap
Muka	Ekpresi sesuai kata-kata yang keluar	Tegas	Tersenyum selalu bahkan sewaktu kesal
Nada suara	Sesuai dengan kontak	Keras	Ragu/lembut, cenderung berbicara setelah lawan selesai berbicara
Anggota gerak	Santai,	Terkontrol, jari	Diam, tidak bisa

	bergerak bebas	menunjuk mencap ke suatu objek, terkepal keras.	bergerak
<i>Movement/walking</i>	Terukur, sesuai tindakan.	Lambat dan keras atau cepat, bebas, keras	Lambat dan ragu-ragu atau cepat, tetapi terkesan terburu-buru

5. Model Komunikasi

Model merupakan gambaran sederhana untuk menjelaskan atau menerapkan teori. Model adalah teori yang disederhanakan baik dengan kata-kata, symbol, angka-angka, atau berupa gambar. Model komunikasi diperlukan untuk membantu kita memahami komunikasi dan menspesifikasi bentuk-bentuk komunikasi dalam hubungan antar manusia. Para ilmuwan sering menggambarkan model dalam bentuk serangkaian blok, segi empat, lingkaran, panah, garis, spiral, dan sebagainya untuk mengidentifikasi komponen-komponen komunikasi. Model komunikasi sangat beragam dari berbagai ahli yang dipengaruhi oleh latar belakang yang berbeda-beda. Model komunikasi ini mempunyai manfaat dan fungsi yang penting dalam komunikasi, diantaranya adalah:

1. Menjelaskan element element dalam komunikasi

Karena model komunikasi merupakan gambaran proses komunikasi yang ditampilkan dalam bentuk gambar dan garis setiap element dari komunikasi dapat di jelaskan secara visual dan hubungannya dengan element lainnya. Dengan demikian sebuah model komunikasi dapat membantu individu dalam memahami apa sajakah element penting dalam berkomunikasi.

2. Acuan dalam membuat riset dalam komunikasi

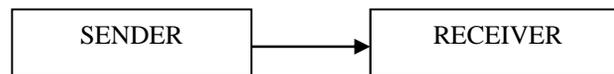
Element yang dijelaskan dalam model komunikasi ini dapat pula membantu ilmuan dalam komunikasi memahami proses dasar dalam komunikasi sehingga dapat memahami bentuk dan pola dalam berkomunikasi itu. Pengetahuan mengenai pola dan acuan dalam proses komunikasi ini dapat digunakan untuk pengembangan riset dalam bidang komunikasi, sehingga dapat meningkatkan ke efektifan dalam berkomunikasi

3. Memprediksikan kemungkinan sukses ataupun gagalnya sebuah proses komunikasi

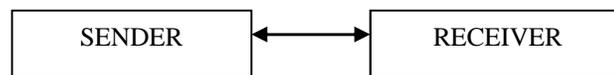
Dengan mempelajari model dalam komunikasi seseorang dapat memprediksi apakah komunikasi akan berjalan lancar ataupun terhambat. Kita dapat mengenali ciri-ciri komunikasi yang akan berhasil dan yang akan gagal berdasarkan element dalam komunikasinya dan juga kegagalan yang mungkin muncul dalam prosesnya.

Model S – R (Sender - Receiver)

Model S – R merupakan model komunikasi yang paling dasar. Model tersebut menggambarkan komunikasi satu arah. Model satu arah tersebut dapat digambarkan pada saat seseorang menonton TV, membaca Koran, mendengarkan radio, dimana penerima pesan tidak memberikan feedback kepada penyampai pesan



Model A: komunikasi satu arah



Model B: komunikasi 2 arah

Berbeda dengan model B (dua arah), model yang memungkinkan pengirim dan penerima pesan dapat bergantian perannya, sehingga tercipta hubungan timbal balik yang aktif.

Model Aristoteles

Model Aristoteles adalah Model yang paling klasik dan disebut juga model retorik. Menurut Aristoteles Komunikasi terjadi ketika seorang pembicara menyampaikan pembicaraannya kepada khalayak dalam upaya mengubah sikap mereka.

Ia mengemukakan 3 unsur dasar proses Komunikasi yaitu pembicara, pesan dan pendengar. Fokus komunikasi yang di telah Aristoteles adalah komunikasi retorik yang kini lebih dikenal dengan komunikasi public (public speaking) atau pidato. Pada masa itu, seni berpidato memang merupakan keterampilan penting yang digunakan di pengadilan dan majlis legislatur dan pertemuan-pertemuan masyarakat. Oleh karena semua bentuk komunikasi

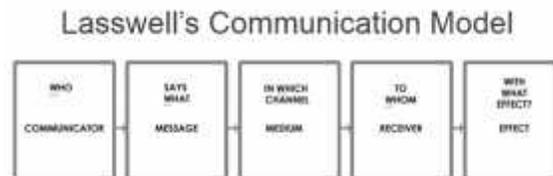
publik melibatkan persuasi, Aristoteles tertarik menelaah sarana persuasi yang paling efektif dalam pidato. Menurut Aristoteles, persuasi dapat dicapai oleh siapa anda (etos—keterpercayaan anda), argument anda (logos—logika dalam pendapat anda) dan dengan memainkan emosi khalayak (pathos—emosi khalayak).



Gambar: model komunikasi Aristoteles

Model Lasswell

Lasswell menyatakan bahwa cara yang terbaik untuk menerangkan proses komunikasi adalah menjawab pertanyaan : Who (siapa), Says What (mengatakan apa), In Which Channel (melalui apa), To Whom (untuk siapa), With What Effect (dampaknya apa).

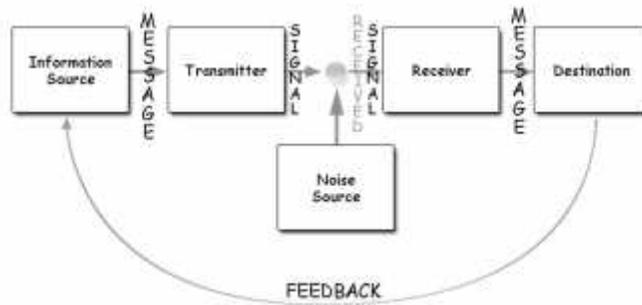


Model komunikasi Lasswell

Model Shannon dan Weaver

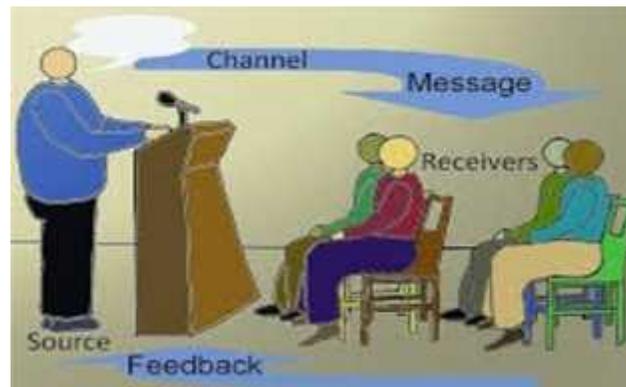
Salah satu model awal komunikasi dikemukakan Claude Shannon dan Warren Weaver dalam buku *The Mathematical Theory of Communication*. Model ini menjelaskan bahwa komunikasi merupakan informasi sebagai pesan ditransmisikan dalam bentuk pesan kepada penerima (reciever) untuk mencapai tujuan komunikasi tertentu yang dalam prosesnya memiliki kemungkinan terjadinya noise atau gangguan.

Model Shannon dan Weaver dapat diterapkan kepada konteks-konteks komunikasi lainnya seperti komunikasi antarpribadi, komunikasi public atau komunikasi massa.



Gambar model komunikasi shanon-weaver

6. Unsur/Elemen Komunikasi



Elemen komunikasi adalah bagian-bagian dasar yang mendasari suatu proses ketika seseorang dengan orang lain saling menyampaikan pesan. Berikut penjeasan mengenai unsur-unsur yang membentuk sistem komunikasi :

1. *People/orang/sumber/komunikator*

Komunikator adalah pihak yang bertindak sebagai pengirim pesan dalam proses komunikasi. Dengan kata lain, komunikator merupakan seseorang atau sekelompok orang yang berinisiatif untuk menjadi sumber dalam sebuah hubungan. Komunikator tidak hanya berperan sebagai pengirim pesan saja, namun juga memberikan respons dan menjawab pertanyaan yang disampaikan sebagai dampak dari proses komunikasi yang berlangsung, baik secara langsung maupun tidak langsung *Message/pesan*

2. *Pesan/informasi*

Pesan merupakan keseluruhan apa yang disampaikan oleh komunikator. Pesan dapat berupa kata-kata, tulisan, gambaran atau perantara lain. Pesan ini memiliki inti, yakni

mengarah pada usaha untuk mengubah sikap dan tingkah laku komunikan. Inti pesan akan selalu mengarah pada tujuan akhir komunikasi itu.

3. *Komunikan/penerima/receiver.*

Komunikan merupakan penerima pesan atau berita yang disampaikan oleh komunikator. Komunikan bisa terdiri satu orang atau lebih, bisa dalam bentuk kelompok. Dalam proses komunikasi, komunikan adalah elemen penting karena dialah yang menjadi sasaran komunikasi dan bertanggung jawab untuk dapat mengerti pesan yang disampaikan dengan baik.

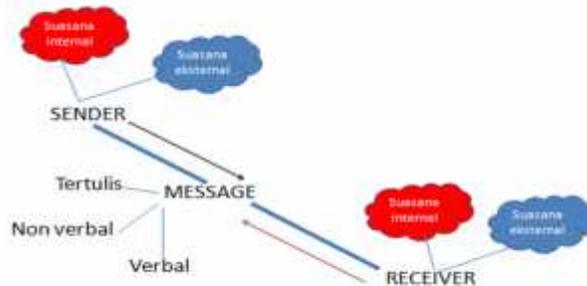
4. *Chanel/sarana*

Sarana komunikasi/channel biasa disebut dengan media yang digunakan sebagai penyalur pesan dalam proses komunikasi. Pemilihan sarana/media dalam proses komunikasi tergantung pada sifat berita yang akan disampaikan.

5. *Umpan balik/feedback.*

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

7. Proses Komunikasi



Komunikasi adalah bagaimana komunikator menyampaikan pesan kepada komunikannya, sehingga dapat menciptakan suatu persamaan makna antara komunikan dengan komunikatornya. Komunikasi merupakan sebuah proses transfer ide, pikiran, perasaan antara pengirim pesan dan penerima pesan. Pada proses tersebut terjadi penciptaan makna antara 2 orang atau lebih. Seorang pasien memerlukan komunikasi untuk mengungkapkan

perasannya serta ketakutannya, dan sebaliknya perawat memerlukan komunikasi untuk membuat diagnose yang tepat terhadap apa yang sudah terjadi pada diri pasien. Komunikasi terjadi pada setiap tahapan proses keperawatan serta menjadi penentu keberhasilan program preventif, terapi, rehabilitasi, serta kegiatan promotif (Papagiannis, 2010).

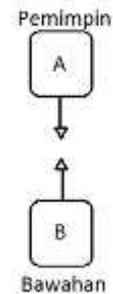
Komunikasi tidak mungkin terjadi tanpa adanya kata-kata. Komunikasi adalah sebuah proses yang selalu berkelanjutan. Bentuk komunikasi dapat berupa melalui komunikasi verbal dan non verbal. Komunikasi verbal adalah komunikasi melalui penyampaian kata-kata sedangkan komunikasi non-verbal diungkapkan melalui ekspresi wajah, gerak tubuh, serta postur tubuh. Komunikasi verbal dan non verbal tidak mungkin berlangsung secara terpisah karena keduanya terjadi dalam satu rangkaian peristiwa. Keduanya berjalan beriringan dalam setiap proses komunikasi antara dua manusia. Komunikasi verbal dan non verbal sangat membantu diri pasien untuk menjadi lebih baik terutama kondisi stress akibat penyakit yang dideritanya.

8. Arah Komunikasi

Arah komunikasi dapat dijabarkan sebagai berikut :

a. Komunikasi vertikal

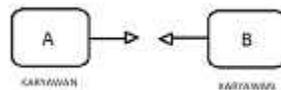
Komunikasi vertikal adalah komunikasi dari atas ke bawah dan dari bawah ke atas atau komunikasi dari pimpinan ke bawahan dan dari bawahan ke pimpinan secara timbal balik.



Gambar komunikasi vertikal

b. Komunikasi horisontal

Komunikasi horisontal adalah komunikasi secara mendatar, misalnya komunikasi antara karyawan dengan karyawan dan komunikasi ini sering kali berlangsung tidak formal yang berlainan dengan komunikasi vertikal yang terjadi secara formal.



Gambar komunikasi horisontal

c. Komunikasi diagonal

Komunikasi diagonal yang sering juga dinamakan komunikasi silang yaitu seseorang dengan orang lain yang satu dengan yang lainnya berbeda dalam kedudukan dan bagian.



9. Jenis-Jenis Komunikasi

a. Komunikasi verbal (*verbal communication*)

Merupakan 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 ketimbang non verbal. Dengan harapan, komunikan (baik pendengar maupun pembaca) bisa lebih mudah memahami pesan-pesan yang disampaikan. Komunikasi verbal yang efektif membutuhkan kemampuan mendengar yang baik dan kemampuan membaca reaksi non verbal pasien termasuk bahasa tubuh pasien (Samovar, Porter, McDaniel, Roy, 2013).

b. Komunikasi non verbal (*non verbal communication*)

Banyak komunikasi verbal tidak efektif hanya karena komunikatornya tidak menggunakan komunikasi non verbal dengan baik dalam waktu bersamaan. Melalui komunikasi non verbal, orang bisa mengambil suatu kesimpulan mengenai berbagai macam perasaan orang, baik rasa senang, benci, cinta, dan berbagai macam perasaan lainnya. Bentuk komunikasi non verbal sendiri di antaranya adalah, bahasa isyarat, ekspresi wajah, sandi, simbol-simbol, warna dan intonasi suara.

Berikut ini contoh komunikasi non verbal yang bisa dilakukan oleh perawat saat berada di ruangan :

- 1) Sentuhan : bersalaman, menggenggam tangan, sentuhan di punggung.
- 2) Gerakan tubuh; kontak mata, ekspresi wajah, isyarat, dan sikap tubuh. Gerakan tubuh biasanya digunakan untuk menggantikan suatu kata atau frase, misalnya mengangguk untuk mengatakan ya; untuk mengilustrasikan atau menjelaskan sesuatu; menunjukkan perasaan.
- 3) Intonasi ; intonasi atau vokalik atau *paralanguage* adalah unsur nonverbal dalam suatu ucapan, yaitu tekanan saat berbicara. Contohnya adalah nada bicara, nada suara, keras atau lemahnya suara, kecepatan berbicara, kualitas suara, intonasi, dan lain-lain (Wiryanto, 2004).

c. Komunikasi intrapribadi

Komunikasi intrapribadi (*intrapersonal communication*) adalah komunikasi dengan diri sendiri, baik kita sadari atau tidak, misalnya berpikir. Komunikasi intrapersonal merupakan keterlibatan internal secara aktif dari individu dalam pemrosesan simbolik dari pesan-pesan. Seorang individu menjadi pengirim sekaligus penerima pesan, memberikan umpan balik bagi dirinya sendiri dalam proses internal yang berkelanjutan. Aktivitas dari komunikasi intrapribadi yang kita lakukan sehari-hari dalam upaya memahami diri pribadi diantaranya adalah; berdo'a, bersyukur, introspeksi diri dengan meninjau perbuatan kita dan reaksi hati nurani kita, mendayagunakan kehendak bebas, dan berimajinasi secara kreatif (Mulyana, 2007).

d. Komunikasi antarpribadi

Komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan respon verbal maupun nonverbal berlangsung secara langsung. Komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera. Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal atau nonverbal (Mulyana, 2007).

e. Komunikasi kelompok

Komunikasi kelompok merujuk pada komunikasi yang dilakukan sekelompok kecil orang (*small-group communication*). Kelompok sendiri merupakan sekumpulan orang yang mempunyai tujuan bersama, yang berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama, saling mengenal satu sama lain, dan memandang mereka sebagai bagian dari kelompok tersebut. Komunikasi antar pribadi berlaku dalam komunikasi kelompok (Mulyana, 2007).

f. Komunikasi publik

Komunikasi publik adalah komunikasi antara seorang pembicara dengan sejumlah orang (khalayak), yang tidak bisa dikenali satu persatu. Komunikasi publik meliputi ceramah, pidato, kuliah, tabligh akbar, dan lain-lain. Ciri-ciri komunikasi publik adalah: berlangsung lebih formal; menuntut persiapan pesan yang cermat, menuntut kemampuan menghadapi sejumlah besar orang; komunikasi cenderung pasif; terjadi di tempat umum yang dihadiri sejumlah orang; merupakan peristiwa yang direncanakan; dan ada orang-orang yang ditunjuk secara khusus melakukan fungsi-fungsi tertentu (Mulyana, 2007).

g. Komunikasi organisasi

Komunikasi organisasi (*organizational communication*) terjadi dalam suatu organisasi, bersifat formal dan informal, dan berlangsung dalam jaringan yang lebih besar dari komunikasi kelompok. Komunikasi organisasi juga melibatkan komunikasi diadik, komunikasi antarpribadi, dan komunikasi publik tergantung kebutuhan (Mulyana, 2007).

h. Komunikasi massa

Komunikasi massa (*mass communication*) adalah komunikasi yang menggunakan media massa cetak maupun elektronik yang dikelola sebuah lembaga atau orang yang dilembagakan yang ditujukan kepada sejumlah besar orang yang tersebar, anonim, dan heterogen. Pesan-pesannya bersifat umum, disampaikan secara serentak, cepat dan selintas (Mulyana, 2007).

10. Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi

Komunikasi sebagai suatu sistem hubungan yang dibentuk oleh sejumlah faktor. Adapun beberapa faktor yang sangat berpengaruh

dalam jalannya proses komunikasi adalah sebagai berikut (Arwani, 2002):

a. Usia

Agar dapat berkomunikasi efektif, harus dimengerti pengaruh perkembangan usia baik dari sisi bahasa, maupun proses berpikir dari orang tersebut. Cara berkomunikasi pada usia remaja dengan usia balita tentunya berbeda, pada usia remaja barangkali perlu belajar bahasa mereka sehingga remaja yang kita ajak bicara akan merasa kita mengerti dan komunikasi yang diharapkan akan lancar.

b. Persepsi

Persepsi adalah pandangan pribadi seseorang terhadap suatu kejadian atau peristiwa. Persepsi ini dibentuk oleh harapan atau pengalaman. Perbedaan persepsi dapat mengakibatkan terhambatnya komunikasi.

c. Nilai

Nilai adalah standar yang mempengaruhi perilaku sehingga penting bagi perawat untuk menyadari nilai seseorang. Perawat perlu berusaha untuk mengetahui dan mengklasifikasikan nilai sehingga dapat membuat keputusan dan interaksi yang tepat pada klien. Dalam hubungan profesionalnya diharapkan perawat tidak terpengaruh oleh nilai pribadinya.

d. Latar belakang budaya sosial

Bahasa dan gaya komunikasi akan sangat dipengaruhi oleh faktor budaya. Budaya juga akan membatasi cara bertindak dan berkomunikasi seseorang.

e. Emosi

Emosi merupakan perasaan subyektif terhadap suatu kejadian, seperti marah, sedih, senang, dan akan dapat mempengaruhi perawat dalam berkomunikasi dengan orang lain. Perawat perlu mengkaji emosi klien dan keluarganya sehingga perawat mampu memberikan asuhan keperawatan dengan tepat. Selain itu, perawat juga perlu mengevaluasi emosi pada dirinya agar

dalam memberikan asuhan keperawatan tidak terpengaruh oleh emosi di bawah sadarnya.

f. Jenis kelamin

Setiap jenis kelamin mempunyai gaya komunikasi yang berbeda-beda. Tanned (1990) menyebutkan bahwa wanita dan laki-laki mempunyai perbedaan gaya komunikasi. Dari usia 3 tahun wanita ketika bermain dengan kelompoknya menggunakan bahasa untuk mencari kejelasan, meminimalkan perbedaan, serta membangun dan mendukung keintiman. Sedangkan laki-laki menggunakan bahasa untuk mendapat kemandirian dan aktivitas bermainnya, dimana jika mereka ingin berteman maka mereka melakukannya dengan bermain.

g. Pengetahuan

Tingkat pengetahuan akan mempengaruhi komunikasi yang dilakukan. Seseorang yang tingkat pengetahuannya rendah akan sulit merespon pertanyaan yang mengandung bahas verbal dibanding dengan tingkat pengetahuan tinggi. Perawat perlu mengetahui tingkat pengetahuan klien sehingga perawat dapat berinteraksi dengan baik dan akhirnya dapat memberikan asuhan keperawatan yang tepat pada klien.

h. Peran dan hubungan

Gaya komunikasi sesuai dengan peran dan hubungan antar orang yang berkomunikasi. Cara berkomunikasi seorang perawat dengan koleganya, dengan cara berkomunikasi seorang perawat dengan klien akan berbeda tergantung perannya. Demikian juga antara guru dengan murid.

i. Lingkungan

Lingkungan interaksi akan mempengaruhi komunikasi yang efektif. Suasana bising tidak ada *privacy* yang tepat akan menimbulkan kerancuan, ketegangan, dan ketidaknyamanan.

j. Jarak

Jarak dapat mempengaruhi komunikasi. Jarak tertentu menyediakan rasa aman dan kontrol. Dapat dimisalkan dengan individu yang merasa terancam ketika seorang yang tidak dikenal tiba-tiba berada pada jarak yang sangat dekat dengan dirinya. Hal itu juga dialami oleh klien pada saat pertama kali berinteraksi dengan perawat. Untuk itu perawat perlu memperhitungkan jarak yang tepat pada saat melakukan hubungan dengan klien.

RANGKUMAN

Komunikasi merupakan elemen mendasar yang diperlukan dalam setiap kegiatan keperawatan baik saat proses treatment, rehabilitasi, edukasi, serta promosi kesehatan. Komunikasi memudahkan komunikator dalam menyampaikan ide kepada komunikan yang dalam hal ini dapat sebagai individu, kelompok, maupun masyarakat luas untuk berubah dari perilaku yang kurang baik menjadi perilaku yang diinginkan. Komunikasi tidak selalu disampaikan secara verbal namun juga dengan tehnik non verbal. Bahkan menurut Robert dan Bucksey (2007) bahwa komunikasi non verbal mendominasi komunikasi sejumlah 55%-97% jika dibandingkan komunikasi verbal.

Perawat juga harus memperhatikan factor-faktor yang dapat mempengaruhi penyampaian komunikasi kepada komunikan. Setiap pasien mempunyai usia berbeda, pendidikan berbeda, latar belakang yang beragam pula. Oleh karena itu, perawat harus memahami hal tersebut supaya program terapi yang diinginkan tercapai.

EVALUASI

1. Jelaskan pengertian komunikasi !
2. Jelaskan unsur-unsur komunikasi !
3. Jelaskan prinsip-prinsip komunikasi !
4. Jelaskan proses terjadinya komunikasi !
5. Jelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi !
