



Komunikasi Efektif di Dunia Kesehatan

Allan Johannes Andaria, S.Tr.Kes., CPS., Bayu Aji Sismanto, S.Kep., Ns., M.Kep., CBEsN., Dr. Sumiati Bedah, SKM., MKM., Dr. Rika Kartika, S.IP., M.Si., Aris Susanto, A.Md.Perkes., S.T., M.MRS., Nabilah Shafiyah Rahmayati, S.Keb., Bd., M.Si., Erwandi, S.TP., M.Kes., Hidayani, SKM, S.Tr.Keb., Bdn., MKM., Dr. Citra Puspa Juwita, SKM., MKM., dan Mohammad Basit, S.Kep., Ners., MM.

Komunikasi Efektif di Dunia Kesehatan

Allan Johannes Andaria, S.Tr.Kes., CPS.

Bayu Aji Sismanto, S.Kep., Ns., M.Kep., CBEsN.

Dr. Sumiati Bedah, SKM., MKM.

Dr. Rika Kartika, S.IP., M.Si.

Aris Susanto, A.Md.Perkes., S.T., M.MRS.

Nabilah Shafiyyah Rahmayati, S.Keb., Bd., M.Si.

Erwandi, S.TP., M.Kes.

Hidayani, SKM, S.Tr.Keb., Bdn., MKM.

Dr. Citra Puspa Juwita, SKM., MKM.

Mohammad Basit, S.Kep., Ners., MM.

PT BUKULOKA LITERASI BANGSA

Anggota IKAPI: No. 645/DKI/2024



Komunikasi Efektif di Dunia Kesehatan

Penulis : Allan Johannes Andaria, S.Tr.Kes., CPS., Bayu Aji Sismanto, S.Kep., Ns., M.Kep., CBEsN., Dr. Sumiati Bedah, SKM., MKM., Dr. Rika Kartika, S.IP., M.Si., Aris Susanto, A.Md.Perkes., S.T., M.MRS., Nabilah Shafiyyah Rahmayati, S.Keb., Bd., M.Si., Erwandi, S.TP., M.Kes., Hidayani, SKM, S.Tr.Keb., Bdn., MKM., Dr. Citra Puspa Juwita, SKM., MKM., dan Mohammad Basit, S.Kep., Ners., MM.

ISBN : 978-634-7282-81-1 (PDF)

Penyunting Naskah : Difa Ramadhanti, S.Hum.

Tata Letak : Difa Ramadhanti, S.Hum.

Desain Sampul : Kevin Feras

Penerbit

Penerbit PT Bukuloka Literasi Bangsa

Distributor: PT Yapindo

Kompleks Business Park Kebon Jeruk Blok I No. 21, Jl. Meruya Ilir Raya No. 88, Desa/Kelurahan Meruya Utara, Kecamatan Kembangan, Kota Adm. Jakarta Barat, Provinsi DKI Jakarta, Kode Pos: 11620

Email: penerbit.blb@gmail.com

Whatsapp: 0878-3483-2315

Website: bukuloka.com

© Hak cipta dilindungi oleh undang-undang

Berlaku selama 50 (lima puluh) tahun sejak ciptaan tersebut pertama kali dilakukan pengumuman.

Dilarang mengutip atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari penerbit. Ketentuan Pidana Sanksi Pelanggaran Pasal 2 UU Nomor 19 Tahun 2002 Tentang Hak Cipta.

Barang siapa dengan sengaja dan tanpa hak melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) atau Pasal 49 ayat (1) dan ayat (2) dipidana dengan pidana penjara masing-masing paling singkat 1 (satu) bulan dan/atau denda paling sedikit Rp1.000.000,00 (satu juta rupiah), atau pidana penjara paling lama 7 (Tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).

Barang siapa dengan sengaja menyerahkan, menyiarkan, memamerkan, mengedarkan atau menjual kepada umum suatu ciptaan atau barang hasil pelanggaran Hak Cipta atau Hak Terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, buku ajar *Komunikasi Efektif di Dunia Kesehatan* ini dapat diselesaikan dengan baik.

Komunikasi yang baik merupakan fondasi utama dalam pelayanan kesehatan. Ketika tenaga kesehatan mampu menyampaikan informasi dengan jelas, empati, dan penuh pengertian, maka kepercayaan, kenyamanan, serta keselamatan pasien akan meningkat secara signifikan.

Buku ini hadir sebagai panduan praktis bagi siapa saja yang ingin memahami dan menerapkan komunikasi yang efektif dalam konteks kesehatan. Disusun dengan bahasa yang mudah dipahami, buku ini ditujukan untuk masyarakat umum yang ingin memperkuat kemampuan komunikasi dalam situasi yang penuh tanggung jawab dan kepedulian.

Jakarta, Juli 2025

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
Bab 1: Komunikasi dalam Dunia Kesehatan	1
1.1 Pengertian Komunikasi Kesehatan.....	1
1.2 Pentingnya Komunikasi dalam Dunia Kesehatan	5
1.3 Komponen-Komponen Komunikasi Kesehatan.....	8
1.4 Latihan Soal.....	11
Bab 2: Prinsip Dasar Komunikasi Efektif	12
2.1 Pengertian Komunikasi Efektif	12
2.2 Unsur dan Proses Komunikasi	15
2.3 Prinsip-Prinsip Komunikasi Efektif	19
2.4 Latihan Soal.....	21
Bab 3: Etika dan Profesionalisme dalam Komunikasi Medis .	23
3.1 Pengertian Etika dan Profesionalisme dalam Komunikasi...	26
3.2 Prinsip-Prinsip Etika dalam Komunikasi Medis	29
3.3 Profesionalisme dalam Interaksi Medis	32
3.4 Tantangan Etika dalam Komunikasi Klinis.....	35
3.5 Peran Pelatihan Etika dan Komunikasi	39
3.6 Latihan Soal.....	43
Bab 4: Keterampilan Komunikasi Interpersonal	44
4.1 Pengertian Komunikasi Interpersonal	44
4.2 Komponen Dasar Komunikasi Interpersonal	47
4.3 Keterampilan Utama dalam Komunikasi Interpersonal	51
4.4 Hambatan dalam Komunikasi Interpersonal	54
4.5 Meningkatkan Keterampilan Komunikasi Interpersonal	57

4.6 Latihan Soal.....	60
Bab 5: Komunikasi dengan Pasien dan Keluarga	62
5.1 Pentingnya Komunikasi dalam Keperawatan.....	62
5.2 Jenis-Jenis Komunikasi dalam Keperawatan	65
5.3 Strategi Komunikasi Efektif dengan Pasien.....	72
5.4 Komunikasi dengan Keluarga Pasien.....	72
5.5 Latihan Soal.....	80
Bab 6: Komunikasi Interprofesional.....	81
6.1 Pengertian Komunikasi Interprofesional.....	81
6.2 Pentingnya Komunikasi Interprofesional.....	85
6.3 Komponen dan Strategi Efektif.....	88
6.4 Latihan Soal.....	91
Bab 7: Komunikasi dalam Situasi Khusus	93
7.1 Komunikasi dengan Pasien yang Tidak Sadar	93
7.2 Komunikasi dengan Pasien Anak-anak.....	95
7.3 Komunikasi dengan Pasien Lansia.....	98
7.4 Komunikasi dengan Pasien dengan Gangguan Mental	101
7.5 Latihan Soal.....	103
Bab 8: Penggunaan Teknologi dalam Komunikasi Medis	104
8.1 Mengenal Penggunaan Teknologi	104
8.2 Bentuk Teknologi dalam Komunikasi Medis.....	106
8.3 Pentingnya Teknologi dalam Praktik Klinik.....	109
8.4 Tantangan dalam Implementasi Teknologi	111
8.5 Latihan Soal.....	115
Bab 9: Edukasi Pasien dan Promosi Kesehatan.....	116
9.1 Pengertian Edukasi Pasien dan Promosi Kesehatan.....	116
9.2 Pentingnya Edukasi dan Promosi Kesehatan	119
9.3 Prinsip Edukasi Pasien yang Efektif	127

9.4 Strategi Promosi Kesehatan.....	130
9.5 Latihan Soal.....	133
Bab 10: Penilaian dan Peningkatan Kompetensi Komunikasi	134
10.1 Mengenal Kompetensi Komunikasi	134
10.2 Pentingnya Penilaian Kompetensi Komunikasi	137
10.3 Prosedur Penilaian Kompetensi Komunikasi	139
10.4 Strategi Peningkatan Kompetensi Komunikasi	142
10.5 Latihan Soal.....	144
PROFIL PENULIS	146
DAFTAR PUSTAKA.....	158

Bab 9: Edukasi Pasien dan Promosi Kesehatan

9.1 Pengertian Edukasi Pasien dan Promosi Kesehatan

Edukasi pasien dan promosi kesehatan merupakan dua aspek penting dalam pelayanan kesehatan yang berkontribusi pada peningkatan kualitas hidup individu dan masyarakat. Keduanya saling terkait dan berfokus pada pemberdayaan individu agar mampu mengambil keputusan yang tepat mengenai kesehatannya serta mengadopsi perilaku hidup sehat secara berkelanjutan.

9.1.1 Edukasi Pasien

Edukasi pasien adalah proses komunikasi yang bertujuan memberikan informasi, pengetahuan, dan keterampilan kepada pasien agar mereka dapat memahami kondisi kesehatannya, mengenali tanda dan gejala, serta melaksanakan tindakan pencegahan dan pengobatan secara mandiri. Edukasi ini mencakup penjelasan mengenai penyakit, penggunaan obat, perawatan diri, dan modifikasi gaya hidup.

Teknik edukasi yang efektif mengedepankan komunikasi dua arah, dimana tenaga kesehatan dan pasien berdialog secara interaktif. Hal ini penting untuk memastikan pemahaman yang benar

dan mengatasi hambatan seperti mitos, stigma, atau ketidakpastian yang seringkali menyertai masalah kesehatan (Lee et al., 2021).

Selain itu, edukasi harus disesuaikan dengan latar belakang budaya, bahasa, dan tingkat literasi pasien. Penggunaan media visual, brosur, maupun teknologi digital seperti video edukasi dan aplikasi kesehatan dapat meningkatkan daya serap informasi. Penerapan edukasi yang berkelanjutan juga memungkinkan pemantauan dan evaluasi efektivitas intervensi.

9.1.2 Promosi Kesehatan

Promosi kesehatan merupakan upaya yang lebih luas dari edukasi pasien. Keadaan dan situasi masyarakat untuk dapat sehat sering tidak dapat tercapai karena adanya keterbatasan diluar dari kemampuan individu. Sebagai contoh masyarakat mengetahui pentingnya berolahraga, namun karena situasi dirumah banyak penghuni, rumah yang berdempet, dan keuangan yang tidak memungkinkan untuk pergi ke sarana latihan, maka olahraga yang merupakan perilaku sehat tidak tercapai. Melalui promosi kesehatan keterbatasan inilah yang coba untuk dihilangkan melalui teknik kepada pemerintah untuk mengadakan sarana prasarana olahraga gratis sebagai tempat berkumpul masyarakat atau penyediaan sarana sosial pada perumahan-perumahan. sehingga perilaku olahraga dapat tercapai.

Promosi kesehatan mencakup strategi dan kegiatan untuk mencapai tujuan, yang meliputi advokasi, mediasi, dan pemberdayaan masyarakat. Promosi kesehatan bertujuan meningkatkan kesadaran, memengaruhi sikap, serta mengubah

Bab 10: Penilaian dan Peningkatan Kompetensi Komunikasi

10.1 Mengenal Kompetensi Komunikasi

Kompetensi komunikasi merupakan kemampuan seseorang untuk menyampaikan, menerima, dan memahami pesan dengan efektif dalam beragam situasi. Kemampuan ini tidak hanya menjadi alat untuk berinteraksi, tetapi juga menjadi landasan utama dalam berbagai aspek kehidupan, seperti dalam dunia pendidikan, lingkungan kerja, hingga hubungan sosial sehari-hari. Pada era modern yang penuh dengan dinamika dan perkembangan teknologi informasi yang pesat, kemampuan komunikasi yang mumpuni menjadi semakin penting agar pesan yang disampaikan tidak hanya tepat sasaran, tetapi juga mampu membangun pemahaman dan kerja sama yang baik antarindividu.

Komunikasi yang efektif tidak semata-mata bergantung pada kemampuan berbicara atau menulis, melainkan juga pada bagaimana seseorang dapat mendengarkan dengan aktif, menangkap makna di balik kata-kata, serta menyesuaikan gaya komunikasi sesuai dengan audiens dan konteksnya. Kemampuan ini memungkinkan seseorang untuk membangun hubungan yang harmonis dan menyelesaikan

PROFIL PENULIS



Allan Johannes Andaria, S.Tr.Kes., CPS. lahir di Manado pada 21 September 1992 dan saat ini berdomisili di Manado, Sulawesi Utara. Terima kasih telah membaca buku ini. Di tengah tantangan layanan kesehatan yang semakin kompleks, komunikasi yang efektif bukan hanya keterampilan, melainkan tanggung jawab profesional kita. Mari kita bangun budaya komunikasi yang jelas, empatik, dan berbasis solusi demi keselamatan pasien dan kepercayaan masyarakat. Karena kualitas layanan bukan hanya soal tindakan medis, tapi juga bagaimana kita saling memahami. Komunikasi yang baik menyelamatkan lebih banyak dari yang kita kira. Tetap terhubung, tetap profesional.



Dr. Citra Puspa Juwita, SKM., MKM. lahir di Jakarta pada 15 Juni 1981 dan saat ini berdomisili di Jakarta Timur, Jakarta. Di tengah kesibukannya, ia tetap meluangkan waktu untuk membaca, sebuah aktivitas yang menjadi hobi sekaligus sumber inspirasinya dalam dunia kesehatan masyarakat. Dalam pesannya kepada pembaca, ia menyampaikan bahwa semua profesi memiliki potensi untuk menjadi marketing kesehatan. Melalui peran masing-masing, kita dapat berkontribusi dalam menjaga masyarakat yang sehat tetap sehat, dan membantu mereka yang sakit untuk kembali sehat. Ia mengajak para pembaca untuk melihat pentingnya peran edukasi dan komunikasi kesehatan dalam kehidupan sehari-hari. “Selamat membaca,” ujarnya, dengan harapan buku ini memberi manfaat nyata bagi semua pihak yang peduli terhadap kesehatan masyarakat.



Mohammad Basit, S.Kep., Ners., MM. lahir di Sungai Betung pada 28 Oktober 1985 dan saat ini berdomisili di Jl. Pramuka, Komp. Semanda VI, Pondok Albajary No. B6, Banjarmasin, Kalimantan Selatan. Di sela aktivitas profesionalnya, ia gemar berolahraga, khususnya badminton, sebagai bentuk upaya menjaga kesehatan dan kebugaran. Dalam pesannya kepada para pembaca, ia berharap buku ini dapat memberikan manfaat, baik sebagai sumber bacaan maupun tambahan referensi bagi para peneliti. Secara khusus, ia mendedikasikan isi buku ini untuk para perawat agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui komunikasi yang efektif dan baik. Ia meyakini bahwa komunikasi yang tepat adalah kunci dalam memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Adams, K., Mannix, T., & Harrington, A. (2019). Nurses' communication with families in the intensive care unit – A literature review. *Nursing in Critical Care*, 24(2), 70–80. <https://doi.org/10.1111/nicc.12317>

American Journal of Psychiatry, 167(11), 1321–1330. <https://doi.org/10.1176/appi.ajp.2010.09121743>

American Nurses Association. (2020). *Nursing: Scope and standards of practice* (4th ed.). ANA Publishing.

American Psychological Association. (2021). *Active listening and empathy in therapeutic relationships*. <https://www.apa.org>

Anderson, T. (2021). *Effective communication assessment in professional settings*. *Journal of Communication Skills*, 12(3), 45–58.

Anderson, T. (2022). *Developing communication skills for complex environments*. Communication Press.

Anderson, T., & Smith, R. (2022). *Digital communication challenges in the modern era*. *Journal of Communication Studies*, 45(3), 210–225.

Appelbaum, P. S. (2007). Assessment of patients' competence to consent to treatment. *New England Journal of*

Buku ajar berjudul *Komunikasi Efektif di Dunia Kesehatan* membahas pentingnya komunikasi sebagai landasan dalam pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dalam interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien, pesan yang jelas dan empati dapat menentukan keberhasilan proses perawatan.

Disampaikan dengan bahasa yang mudah dipahami, buku ini menguraikan strategi, contoh situasi, dan kiat praktis untuk membangun hubungan yang saling percaya. Sangat sesuai bagi masyarakat umum yang ingin memahami cara berkomunikasi secara tepat di lingkungan pelayanan kesehatan, baik sebagai pasien, keluarga, maupun tenaga pendukung.

ISBN 978-634-7282-81-3 (PDF)



9

786347

282811