



# KOMUNIKASI DENGAN KLIEN ATAU PASIEN

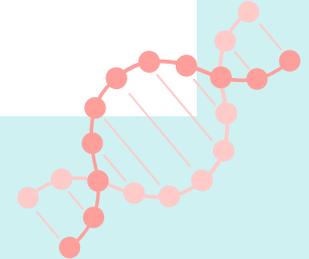
Kelompok B1





Kelompok B1 Komunikasi Konseling :

1. Mellynda Fortius (2110101067)
2. Sabilla Ratu Cetrin (2110101078)
3. Syifa Fauziah (2110101074)
4. Deya Devi Noventa Anggraini (2110101076)
5. Irna Rara Junika (2110101068)
6. Anjeli Sauri (2110101073)
7. Putri Ratna Sari Dewi (2110101071)
8. Putri Wafa Norashila Dewi (2110101069)
9. Putri Anggraini (2110101077)
10. Fera widiawati (2110101072)
11. Iis Wahyuningsih (2110101075)
12. Afri Budi Setyaeni (2110101079)
13. Khotim Nur Khasanah (2110101080)

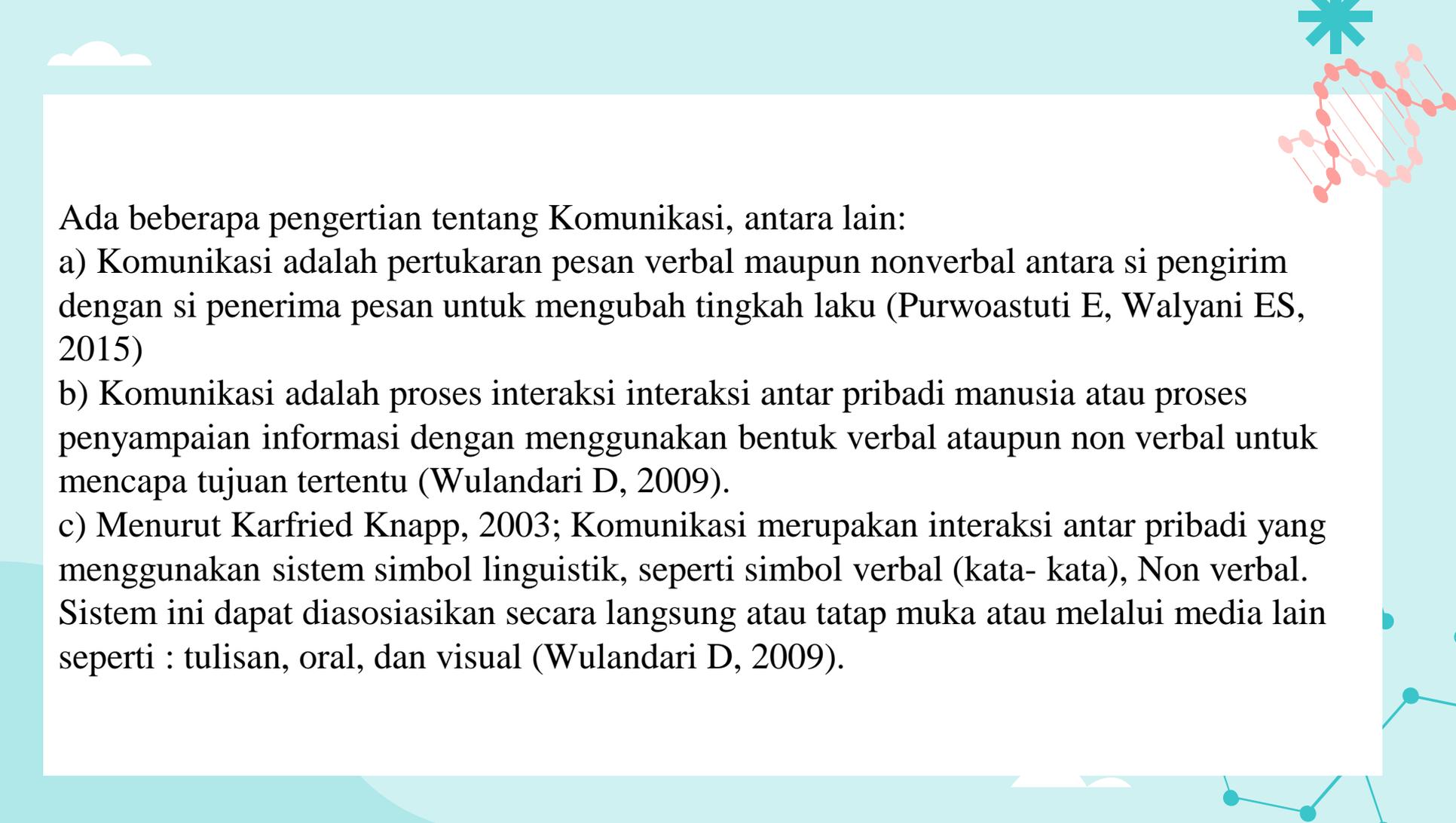




# Pengertian

Komunikasi dari bahasa Inggris communication, dari bahasa latin communicatus yang mempunyai arti berbagi atau menjadi milik bersama, komunikasi diartikan sebagai proses sharing diantara pihak-pihak yang melakukan aktifitas komunikasi tersebut. Komunikasi adalah proses interpersonal yang melibatkan perubahan verbal dan nonverbal dari informasi dan ide.





Ada beberapa pengertian tentang Komunikasi, antara lain:

- a) Komunikasi adalah pertukaran pesan verbal maupun nonverbal antara si pengirim dengan si penerima pesan untuk mengubah tingkah laku (Purwoastuti E, Walyani ES, 2015)
- b) Komunikasi adalah proses interaksi antar pribadi manusia atau proses penyampaian informasi dengan menggunakan bentuk verbal ataupun non verbal untuk mencapai tujuan tertentu (Wulandari D, 2009).
- c) Menurut Karfried Knapp, 2003; Komunikasi merupakan interaksi antar pribadi yang menggunakan sistem simbol linguistik, seperti simbol verbal (kata-kata), Non verbal. Sistem ini dapat diasosiasikan secara langsung atau tatap muka atau melalui media lain seperti : tulisan, oral, dan visual (Wulandari D, 2009).

Dari banyak pengertian Komunikasi tersebut diatas maka kesimpulan dari pengertian Komunikasi adalah suatu proses interaksi manusia dengan berbagai bentuk/cara untuk menyampaikan informasi atau untuk tujuan tertentu. Komunikasi merupakan hal terpenting dalam kehidupan. Komunikasi dibuat untuk menyebarkan pesan kepada publik, mempengaruhi kalayak dan menggambarkan Kebudayaan pada masyarakat. Hal ini membuat media menjadi bagian dari salah satu institusi yang kuat di masyarakat. Untuk memenuhi kebutuhan berinteraksi yang bersifat antarpribadi, dipenuhi melalui kegiatan Komunikasi interpersonal atau antarpribadi. Sedangkan kebutuhan untuk berKomunikasi secara publik dengan orang banyak, dipenuhi melalui aktivitas Komunikasi massa.



Dengan demikian Komunikasi menjadi unsur penting dalam berlangsungnya kehidupan suatu masyarakat. Selain merupakan kebutuhan, aktivitas Komunikasi sekaligus merupakan unsur pembentuk suatu masyarakat. Sebab tidak mungkin manusia hidup di suatu lingkungan tanpa berKomunikasi satu sama lain. Penggunaan Komunikasi yang tepat saat bidan berinteraksi dengan tim kesehatan lain akan memengaruhi hasil pelayanan kesehatan yang dilakukan atau dalam praktik kebidanan, pemberian asuhan kebidanan yang berkualitas sangat dibutuhkan. Kualitas kebidanan ditentukan dengan cara bidan membina hubungan, baik sesama rekan sejawat ataupun dengan orang yang diberi asuhan. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan kebidanan juga ditentukan oleh keterampilan bidan untuk berKomunikasi secara efektif dan melakukan konseling yang baik kepada klien. Karena melalui Komunikasi yang efektif serta konseling yang berhasil, kelangsungan dan kesinambungan penggunaan jasa pelayanan bidan untuk kesehatan perempuan selama siklus kehidupan akan tercapai.



## Pengertian etika komunikasi

Jadi etika komunikasi bisa diartikan sebagai prinsip yang mengatur hubungan interaksi antar manusia. Etika komunikasi juga dapat diartikan sebagai norma, nilai, dan tingkah laku dalam menjalin komunikasi. Etika merupakan seperangkat norma, aturan, atau pedoman yang mengatur segala perilaku manusia, baik yang harus dilakukan dan yang harus ditinggalkan, yang dianut oleh sekelompok masyarakat. Sedangkan yang dimaksud dengan komunikasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan atau berita yang dimaksud dapat dipahami. Etika komunikasi dapat diartikan sebagai norma, nilai, atau ukuran tingkah laku baik dalam kegiatan komunikasi dalam suatu masyarakat. Sebagai makhluk sosial, manusia dalam hidupnya tidak terlepas dari komunikasi. Dalam kehidupan bermasyarakat terdapat suatu sistem yang mengatur tentang tata cara individu-individu atau kelompok dalam bergaul.





## Tujuan Etika Komunikasi

Setelah membahas pengertian etika komunikasi, sekarang apa yang menjadi tujuan etika komunikasi. Terdapat beberapa tujuan dari etika komunikasi, diantaranya adalah :

Membantu individu atau kelompok dalam masyarakat untuk bertindak secara bebas tapi dapat dipertanggung-jawabkan.

membantu individu atau kelompok dalam masyarakat untuk dapat mengambil sikap atau tindakan secara tepat.

menciptakan rasa saling menghormati dan menghargai.





## Komunikasi Terapeutik

Komunikasi terapeutik adalah kemampuan dan keterampilan perawat dalam berinteraksi dan menyampaikan informasi kepada pasien dan keluarganya, agar pasien dan keluarga dapat beradaptasi terhadap permasalahan yang dihadapi. Komunikasi terapeutik diharapkan dapat membantu pasien dan keluarga, memaksimalkan pikiran dan tenaga positif yang nantinya dapat mengurangi beban pikiran dalam menghadapi maupun mengambil tindakan untuk kesehatannya (Anjaswarni, 2016).





## Fungsi Komunikasi Terapeutik

Komunikasi terapeutik dapat digunakan sebagai terapi untuk menurunkan tingkat kecemasan pasien atau meningkatkan rasa percaya pasien terhadap perawatnya. Dengan pemberian komunikasi terapeutik diharapkan dapat menurunkan tingkat kecemasan pasien karena pasien merasa bahwa interaksinya dengan perawat merupakan kesempatan untuk berbagi pengetahuan, perasaan dan informasi dalam rangka mencapai tujuan perawatan yang optimal, sehingga proses penyembuhan akan lebih cepat.





## Teknik Komunikasi Terapeutik



1. Mendengar dengan penuh perhatian
2. Menunjukkan penerimaan
3. Menanyakan pertanyaan yang berkaitan
4. Mengulang ucapan klien dengan kata-kata sendiri
5. Mengklarifikasi
6. Memfokuskan





## Tujuan Komunikasi Terapeutik

Pelaksanaan komunikasi terapeutik bertujuan membantu pasien memperjelas penyakit yang dialami, juga mengurangi beban pikiran dan perasaan untuk dasar tindakan guna mengubah ke dalam situasi yang lebih baik. Komunikasi terapeutik diharapkan dapat mengurangi keraguan serta membantu dilakukannya tindakan efektif, memperat interaksi kedua pihak, yakni antara pasien dan perawat secara profesional dan proporsional dalam rangka membantu penyelesaian masalah pasien.





## Prinsip-prinsip Komunikasi Terapeutik

Hubungan perawat dengan klien adalah hubungan terapeutik yang saling menguntungkan. hubungan ini didasarkan pada prinsip humanity of nurse and clients. Kualitas hubungan perawat-klien ditentukan oleh bagaimana perawat mendefenisikan dirinya sebagai manusia. Hubungan perawat dengan klien tidak hanya sekedar hubungan seorang penolong dengan kliennya tapi lebih dari itu, yaitu hubungan antar manusia yang bermartabat.





## Prinsip-prinsip Komunikasi Terapeutik

Hubungan perawat dengan klien adalah hubungan terapeutik yang saling menguntungkan. hubungan ini didasarkan pada prinsip humanity of nurse and clients. Kualitas hubungan perawat-klien ditentukan oleh bagaimana perawat mendefenisikan dirinya sebagai manusia. Hubungan perawat dengan klien tidak hanya sekedar hubungan seorang penolong dengan kliennya tapi lebih dari itu, yaitu hubungan antar manusia yang bermartabat.





## Tahapan Komunikasi Terapeutik

- a. Fase Prainteraksi
- b. Fase Orientasi
- c. Fase Kerja
- d. Fase Terminasi



# Komunikai Klien Dan Pasien

Fase Prainteraksi pada rumah sakit aisyiyah di kamar r12 seorang pasien yang bernama odilia dewidacosta umur 21 tahun dimana ia sekarang sedang menempuh pendidikan tinggi di salah satu universitas di yogyakarta, di rumah sakit tersebut ia ditemani oleh ibunya yang bernama Rika, dimana Odilia tersebut sedang menjalani perawatan luka pacakecelakaan, disana dia dirawat oleh Ns.Risty

- Fase Orientasi

Pagi hari pukul 07.30

Perawat : “Selamat pagi... “(tersenyum)

Keluarga : “ ia selamat pagi mbak..”(tersenyum)

Perawat : “ Permissi ibu.. apa betul ibu ini, keluarga dari pasien atas nama sdr.odilia dewidacosta”..

Keluarga : “Iya benar, saya ibu dari Sdr.odilia dewi dacosta ”

Perawat : “emmm baik kalau gitu saya akan memeriksa sdr,odilia dewi dacosta, sebelumnya apakah sdr.odilia dewi dacosta sering mengeluhkan sesuatu di ibu....?”

Keluarga :”selama saya disini anak saya tidak mengeluhkan sesuatu di saya, mungkin lebih jelasnya lagi mbak bisa langsung meriksa keadaan anak saya.

Perawat : “ohh, baik lah ibu klaw begitu saya akan langsung memeriksa keadaan anak ibu sekarang.

Keluarga :”ia silahkan”



Perawat : Permissi “ selamat pagi Mbak ..”(tersenyum)

Pasien : “ ia selamat pagi mbak ..”(tersenyum)

Perawat : “ perkenalkan Mbak nama saya risty dian puspita, saya mahasiswa dari STIKES dr. Soebandi, mulai pagi ini saya akan merawat mbak dari pukul 07.00 sampai 14.00 siang. Kalau boleh saya tau nama Mbak siapa? Dan senangnya dipanggil apa Mbak ?”

Pasien : “ iya salam kenal juga Mbak, nama saya odilia dewi dacosta, Mbak bisa panggil saya dengan panggilan mbak odel.”

Perawat : “baik mbk odel, bagaimana keadaan mbk odel sekarang? Apa yang mbak odel rasakan ?“

Pasien : “sejak kecelakaan kemarin luka dibagian lutut saya masih agak sedikitnyeri mbak.”(menyentuh lutut dan merenung)

Perawat : “mm..” (menganggukkan kepala) ”iya mbakodel itu memang efek dari luka yang mbak odel alami,karena pada luka mbak odel terjadi respon peradangan.

Pasien : “apa itu berbahaya mbak?.”(sedikit cemas)

Perawat : “tidak mbak odel, peradangan itu merupakan gejala yang menguntungkan dan merupakan pertahanan tubuh yang bekerja untuk menetralsir dan menghancurkan agen pencedera dalam persiapan penyembuhan luka.Jadi mbak odel tidak usah begitu khawatir.”(menjelaskan)

Pasien : “ohhh..begitu.”(sedikit lega)





Perawat : “iya mbak odel, baiklah saya permisi dulu, silakan mbak odel beristirahat kembali, nanti saya akan datang lagi sekitar jam 08.00 siang untuk melakukan tindakan perawatan luka,mengganti perban yang mebalut luka mbak odel dengan yang baru,tidak lamambak odel kira-kira 5menit dan kita melakukannya disini saja, apakah mbak odel bersedia?”

Pasien : “iya mbak.”(menganggukkan kepala)

Perawat : ”mbak odel tenang saja,kerahasiaan tentang apa yang mbak odel alami juga tetap aya jaga,“

Pasien : iya mbak,terima kasih(merasa lega)

Perawat : “apabila mbak odel memerlukan bantuan saya silakan mbak panggil saya,selamat pagi.”(tersenyum)

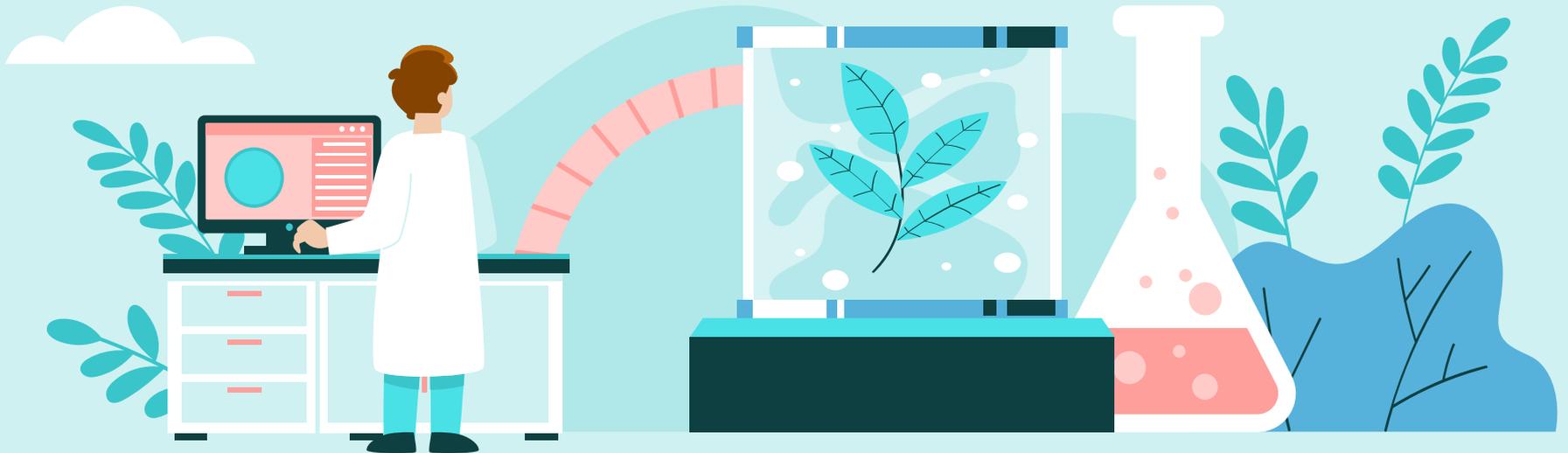
Pasien : “iya, selamat pagi.”(tersenyum)





## DAFTAR PUSTAKA

- Yubiliana, Gilang. 2017. **Komunikasi Terapeutik: Penatalaksanaan Komunikasi Efektif & Terapeutik Pasien & Dokter Gigi**. Bandung: UNPAD Press.
- Priyanto, A. 2009. **Komunikasi dan Konseling Aplikasi dalam Sarana Pelayanan Kesehatan Untuk Perawat dan Bidan**. Jakarta: Salemba Medika.
- Purwanto, Heri. 1994. **Komunikasi untuk Perawat**. Jakarta: EGC.
- Stuart dan Sundeen. 1995. **Buku Keperawatan**. Jakarta: EGC.



TERIMA KASIH !!!!!!!!!!!!!!!

