



KEMENTERIAN
KESEHATAN
REPUBLIK
INDONESIA



MODUL HUBUNGAN ANTAR MANUSIA

Mata Kuliah: Komunikasi Efektif

Program Studi Diploma Tiga Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Poltekkes Kemenkes Yogyakarta
Kementerian Kesehatan Republik Indonesia



**MODUL
HUBUNGAN ANTAR MANUSIA**

**MATA KULIAH
KOMUNIKASI EFEKTIF**

**Disusun Oleh:
Yuliasti Eka Purnamaningrum, SST, MPH**

**PRODI DIPLOMA III
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
POLTEKKES KEMENKES YOGYAKARTA**

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	1
DAFTAR ISI	2
PENDAHULUAN	3
PETUNJUK BELAJAR	4
KEGIATAN BELAJAR 1	5
KEGIATAN BELAJAR 2	13
SOAL TES AKHIR MODUL	24
DAFTAR PUSTAKA	27

PENDAHULUAN

Modul ini merupakan modul untuk Mata Kuliah Komunikasi Efektif. Dalam modul ini, Anda akan mempelajari Hubungan Antar Manusia/Hubungan Interpersonal dan Komunikasi Efektif. Anda diharapkan mampu melaksanakan komunikasi efektif agar lebih mudah dalam menjalin hubungan saling percaya dengan klien. Setelah menyelesaikan modul ini, Anda diharapkan memiliki kemampuan sebagai berikut:

1. Dapat menjelaskan pengertian hubungan antar manusia
2. Dapat menjelaskan tujuan hubungan antar manusia
3. Dapat menjelaskan teknik-teknik hubungan antar manusia
4. Dapat menjelaskan konsep diri
5. Dapat menjelaskan teori Johari Window

Kemampuan tersebut sangat penting bagi Anda dalam rangka memberikan pelayanan pada klien, menyelesaikan masalah kesehatan serta menghadapi berbagai situasi dalam ketugasan sebagai seorang tenaga kesehatan. Anda akan tampil lebih percaya diri sebagai tenaga kesehatan, klien Anda pun akan merasa lebih puas mendapatkan pelayanan kesehatan dari Anda.

Untuk membantu Anda menguasai kemampuan tersebut, dalam modul ini akan disajikan pembahasan dan latihan, dalam uraian dua kegiatan belajar (KB) sebagai berikut:

- KB 1 : Pengertian, tujuan, dan teknik hubungan antar manusia
KB 2 : Konsep diri dan teori Johari Window

PETUNJUK BELAJAR

Agar Anda berhasil dengan baik mempelajari modul ini ikutilah petunjuk belajar sebagai berikut:

1. Bacalah dengan cermat bagian Pendahuluan modul ini sampai Anda memahami betul apa, untuk apa, dan bagaimana mempelajari modul ini.
2. Bacalah bagian demi bagian, dan temukan kata-kata kunci dan kata-kata yang Anda anggap baru. Carilah dan baca pengertian kata-kata kunci dalam daftar kata-kata sulit modul ini atau dalam kamus yang ada.
3. Pelajari materi secara berurutan mulai dari Kegiatan Belajar (KB) 1 dan seterusnya, karena materi yang dibahas dalam kegiatan sebelumnya berkaitan erat dengan materi yang akan dibahas pada kegiatan belajar berikutnya.
4. Anda harus mempunyai keyakinan kuat untuk belajar dan mempraktikkan materi yang tertuang di modul ini.
5. Tangkaplah pengertian demi pengertian dari isi modul ini melalui pemahaman sendiri dan tukar pikiran dengan mahasiswa dan atau dosen/tutor Anda.
6. Setelah selesai mempelajari satu KB, Anda diminta untuk mengerjakan tugas maupun soal-soal yang ada didalamnya. Selanjutnya Anda dipersilahkan untuk mempelajari KB berikutnya.
7. Mantapkan pemahaman Anda melalui diskusi mengenai pengalaman simulasi dalam kelompok kecil atau klasikal pada saat bimbingan atau tutorial.

Selamat belajar, jangan lupa memohon pertolongan kepada Tuhan Yang Maha Esa agar Anda dimudahkan dalam mempelajari modul ini, sehingga dapat berhasil dengan baik.

KEGIATAN BELAJAR 1

HUBUNGAN ANTAR MANUSIA

Tujuan Pembelajaran:

Setelah mempelajari kegiatan belajar ini, Anda diharapkan mampu:

1. Menjelaskan Pengertian Hubungan Antar Manusia
2. Menjelaskan Tujuan Hubungan Antar Manusia
3. Menjelaskan Teknik-Teknik Hubungan Antar Manusia

URAIAN MATERI

1. Pengertian Hubungan Antar Manusia

Manusia sebagai makhluk sosial dan subsistem dari sistem kehidupan, maka tidak dapat lepas dari lingkungannya. Untuk itu, manusia perlu menyesuaikan diri (beradaptasi) dengan lingkungan sekitarnya. Kemampuan untuk menyesuaikan diri manusia bergantung pada bagaimana manusia melakukan komunikasi antar pribadi atau melakukan hubungan dengan manusia lainnya. Manusia hanya akan menjadi apa dan siapa bergantung dengan siapa ia bergaul dan dihindarkan dari terjadinya kesalahan-kesalahan.

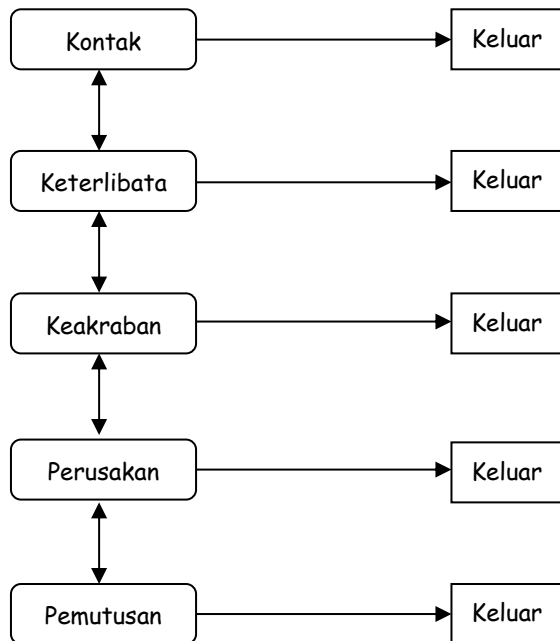
Hakikat dari hubungan antar manusia adalah komunikasi antar pribadi. Hubungan antar manusia sebenarnya dilandaskan pada adanya kepentingan-kepentingan individual. Hubungan antar manusia diartikan sebagai suatu proses interaksi antar individu untuk mempertahankan keseimbangan agar tercipta suatu keserasian, keselarasan, dan kebahagiaan dalam tatanan kehidupan manusia.

2. Tujuan Hubungan Antar Manusia

Hubungan antar manusia bukanlah merupakan suatu hubungan tanpa arah dan tujuan. Hubungan yang baik adalah suatu proses yang mempunyai arah dan tujuan. Tujuan dari

hubungan antar manusia di antaranya adalah mengurangi kesepian, mendapatkan rangsangan untuk menjadi pribadi yang lebih baik, mendapatkan pemahaman diri (*selfknowledge*), serta memaksimalkan kesenangan dan meminimalkan penderitaan.

Hubungan antar manusia mempunyai lima tahap, yaitu kontak, keterlibatan, keakraban, perusakan, dan pemutusan. Seperti tergambar dalam tahap-tahap hubungan antar manusia berikut ini:



a. Kontak

Tahap pertama dalam hubungan antar manusia adalah membuat kontak. Selama tahap ini dalam empat menit pertama interaksi awal, individu tersebut harus

memutuskan apakah ingin melanjutkan hubungan atau tidak. Pada tahap inilah penampilan fisik sangat penting karena dimensi fisik paling terbuka untuk diamati secara mudah. Jika menyukai hubungan pada tahap ini, maka individu tersebut dapat melanjutkan pada tahap kedua.

b. Keterlibatan

Tahap keterlibatan adalah tahap pengenalan lebih jauh, ketika mengikatkan diri untuk lebih mengenal individu lain dan juga mengungkapkan diri. Jika ini merupakan hubungan persahabatan, maka kedua pihak mungkin melakukan sesuatu yang merupakan minat bersama.

c. Keakraban

Pada tahap keakraban, ada rasa saling keterikatan atau ketergantungan. Kemungkinan pada tahap ini terbina hubungan primer (*primary relationship*), di mana rasa persahabatan dan saling percaya akan timbul.

d. Perusakan

Dua tahap berikutnya merupakan penurunan hubungan ketika ikatan di antara kedua pihak melemah. Pada tahap perusakan mulai ada rasa bahwa hubungan yang telah terjalin tidaklah sepenting sebelumnya, semakin sedikit waktu senggang, kedua pihak saling berdiam diri, dan tidak lagi banyak mengungkapkan diri. Jika tahap ini berlanjut, berarti memasuki tahap pemutusan.

e. Pemutusan

Terjadi pemutusan ikatan yang mempertalikan kedua pihak. Jika bentuk ikatan tersebut adalah perkawinan, maka pemutusan hubungan dilambangkan dengan perceraian, walaupun pemutusan hubungan aktual dapat berupa hidup terpisah. Ada kalanya terjadi peredaan; kadang-kadang ketegangan dan keresahan

semakin meningkat, permusuhan, dan marah-marah terus terjadi.

3. Teknik-teknik Hubungan Antar Manusia

Teknik hubungan antar manusia terbagi dalam:

a. Tindakan sosial

Menurut Max Weber, tindakan sosial adalah tindakan seorang individu yang dapat mempengaruhi individu lain dalam masyarakat. Tindakan sosial dibedakan menjadi:

- 1). Tindakan rasional instrumental: tindakan yang memperhitungkan kesesuaian antara cara dan tujuan atau antara efisiensi dan efektifitas.
- 2). Tindakan rasional berepresasi nilai: tindakan yang berkaitan dengan nilai dasar dalam masyarakat.
- 3). Tindakan tradisional: tindakan yang dilakukan berdasarkan pertimbangan adat istiadat atau kebiasaan.
- 4). Tindakan afektif: tindakan yang dilakukan seseorang atau kelompok berdasarkan perasaan atau emosi.

b. Kontak sosial

Kontak sosial adalah hubungan antara satu pihak dengan pihak lain yang merupakan terjadinya awal interaksi sosial. Kontak sosial memiliki sifat:

- 1). Kontak sosial dapat bersifat positif atau negatif. Kontak sosial positif mengarah pada suatu kerja sama, sedangkan kontak sosial negatif mengarah pada suatu pertentangan atau konflik.
- 2). Kontak sosial dapat bersifat primer atau sekunder. Kontak sosial primer terjadi apabila para peserta interaksi bertemu muka secara langsung. Misalnya, kontak antara guru dan murid di dalam kelas, penjual dan pembeli di pasar tradisional, atau pertemuan ayah dan anak di meja makan. Sementara itu, kontak

sekunder terjadi apabila interaksi berlangsung melalui suatu perantara. Misalnya, percakapan melalui telepon. Kontak sekunder dapat dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Kontak sekunder langsung misalnya terjadi saat ketua RW mengundang ketua RT datang ke rumahnya melalui telepon. Sementara jika Ketua RW menyuruh sekretarisnya menyampaikan pesan kepada ketua RT agar datang ke rumahnya, yang terjadi adalah kontak sekunder tidak langsung.

c. Komunikasi sosial

Proses komunikasi terjadi saat kontak sosial berlangsung. Secara harfiah komunikasi merupakan hubungan atau pergaulan dengan orang lain.

d. Teori hubungan antar manusia

Kualitas hubungan antar manusia ditentukan oleh model individu dalam menerapkannya. Teori (model) dan kualitas hubungan antar manusia digolongkan menjadi tiga, yaitu transaksional (pertukaran sosial), peran, dan permainan.

1). Teori Transaksional

Teori transaksional merupakan suatu proses di mana komponen-komponennya saling terkait dan masing-masing personalnya bereaksi sebagai suatu kesatuan atau keseluruhan. Kaidah dari teori transaksional selalu dikaitkan dengan hubungan antar manusia yang harus didasarkan pada pertimbangan untung dan rugi.

2). Teori Peran

Teori ini lebih menekankan pada suatu pergaulan sosial dengan skenario yang sudah disusun di masyarakat. Setiap hubungan antar manusia diatur oleh tatanan kehidupan yang ada di masyarakat dan masyarakat tersebut mengatur bagaimana setiap manusia harus berperan dalam pergaulan sehari-hari.

Teori peran mempertimbangkan keselarasan (harmonisasi) dalam kehidupan sehari-hari. Apabila manusia sebagai individu dapat mematuhi tatanan tersebut, maka kehidupannya akan menuju pada suatu keadaan yang harmonis. Sebaliknya, apabila menyalahi atau tidak sesuai, maka akan dicemooh.

3). Teori Permainan

Teori permainan memperhatikan fase manusia sepanjang siklus kehidupannya, dimulai sejak kanak-kanak, dewasa, sampai tua. Pada masa kanak-kanak, hubungan cenderung bersifat manja. Pada masa dewasa, pergaulan atau hubungan antar manusia menjadi suatu kesadaran, tanggung jawab, dan lugas. Di masa ini, manusia akan menyadari akibat dan risiko dari suatu hubungan. Sedangkan pada masa tua, manusia akan memaklumi kesalahan orang lain dan hubungan diartikan sebagai suatu perasaan saling menyayangi.

RANGKUMAN

Hubungan antar manusia merupakan pengalaman belajar bersama dan pengalaman perbaikan diri baik bagi Anda maupun klien. Dalam hal ini, tenaga kesehatan memakai dirinya secara terapeutik dan memakai berbagai teknik hubungan antar manusia agar perilaku berubah ke arah positif seoptimal mungkin. Agar Anda dapat melakukan hubungan antar manusia dengan baik, Anda harus dapat menganalisis dirinya melalui kesadaran diri. Dengan mengenal dan menerima diri sendiri, bidan akan mampu mengenal dan menerima bahwa kliennya itu berbeda dan unik. Sehingga asuhan yang diberikan oleh Anda sesuai dengan kebutuhan dan keunikan dari setiap kliennya.

LATIHAN KB 1

Petunjuk:

- Setelah mempelajari Kegiatan Belajar 1, Anda dapat memperdalam materi tersebut dengan mengerjakan latihan KB 1.
- Apabila Anda dapat menjawab semua latihan dengan benar, maka Anda dapat melanjutkan pada Kegiatan Belajar 2.
- Pilihlah satu jawaban yang paling tepat.
- Pilihlah jawaban ganda dengan ketentuan sebagai berikut:
 - A. Jika jawaban 1, 2, 3 benar
 - B. Jika jawaban 1 dan 3 benar
 - C. Jika jawaban 2 dan 4 benar
 - D. Jika jawaban 4 saja yang benar
 - E. Jika semua jawaban benar

Soal:

1. Tujuan dari hubungan antar manusia adalah ...
 1. Mengurangi kesepian
 2. Mendapat rangsangan
 3. Mendapatkan pemahaman diri
 4. Memaksimalkan kesenangan dan meminimalkan penderitaan

2. Seorang remaja putri baru pertama merasakan kehidupan asrama. Awalnya dia belum mengenal siapa-siapa. Namun, setelah beberapa hari tinggal di asrama bersama teman-temannya, ia mulai merasakan nyaman tinggal di asrama. Semua kegiatan dilakukan bersama dari mulai bangun pagi hingga menjelang tidur. Mereka melakukan banyak hal bersama-sama seperti belajar, makan, tidur, bermain, dan saling curhat. Dari ilustrasi ini dapat disimpulkan bahwa

remaja tersebut sudah mencapai tahap hubungan antar manusia

- A. Kontak
- B. Keterlibatan
- C. Keakraban
- D. Perusakan
- E. Pemutusan

3. Dua orang sahabat mengalami perselisihan karena masalah, sehingga kedua pihak saling berdiam diri dan tidak lagi banyak mengungkapkan diri satu sama lain. Sikap tersebut menandakan bahwa kedua pihak memasuki tahap dalam hubungan antar-manusia ...

- A. Kontak
- B. Keterlibatan
- C. Keakraban
- D. Perusakan
- E. Pemutusan

KEGIATAN BELAJAR 2

KONSEP DIRI DAN TEORI JOHARI WINDOW

Tujuan Pembelajaran:

Setelah mempelajari topik ini, mahasiswa diharapkan mampu:

1. Menjelaskan Konsep Diri
2. Menjelaskan Teori Johari Window

URAIAN MATERI

1. Konsep Diri

a. Pengertian

Menurut Stuart dan Laraia (2001), konsep diri adalah semua nilai, ide, perasaan, pikiran, dan keyakinan yang kuat tentang diri sendiri yang mempengaruhi hubungan dengan orang lain. Sedangkan, Keliat (1992) mengemukakan bahwa konsep diri adalah persepsi individu tentang karakteristik dan kemampuannya, interaksi dengan orang lain dan lingkungannya, serta nilai yang berkaitan dengan pengalaman/objek/tujuan/ide.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi konsep diri

1). Tahap perkembangan

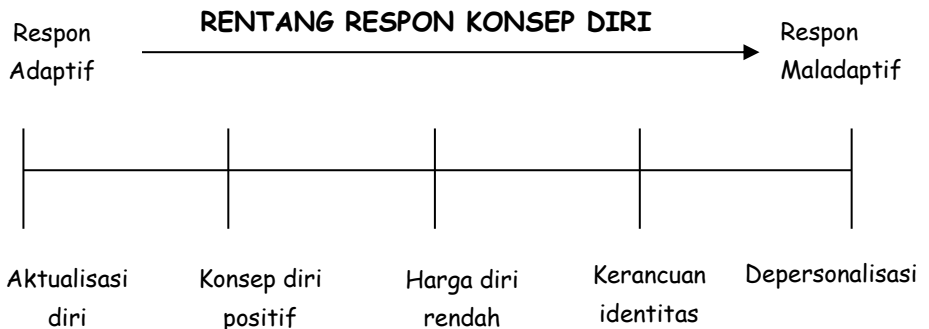
Konsep diri berkembang sejak lahir secara bertahap, yaitu dimulai dengan mengenal dan membedakan orang lain, membedakan diri dengan orang lain, kemudian melakukan aktivitas eksplorasi pengalaman dengan diri sendiri dan berkaitan dengan perkembangan bahasa. Pada tahap perkembangan manusia, konsep diri merupakan suatu proses yang terus-menerus berlangsung didasarkan pada pengalaman interaksi dan budaya, perasaan positif dan berharga, persepsi akan kompetensi yang dimiliki, penilaian diri sendiri dan orang lain, serta aktualisasi diri.

2). Orang penting lain

Orang penting lain dalam kehidupan manusia sangat mempengaruhi konsep diri seseorang. Belajar tentang diri sendiri melalui cermin orang lain mempengaruhi konsep diri. Pada anak kecil dan keluarga, hal-hal yang akan berdampak kepada perkembangan konsep diri anak adalah perasaan adekuat atau tidak, perasaan diterima atau ditolak, kesempatan identifikasi, dan harapan diterima orang lain. Sedangkan pada remaja (pertemanan) dan orang dewasa lain, budaya dan sosialisasi membawa dampak besar terhadap perkembangan konsep diri.

3). Persepsi

Faktor persepsi individu membawa dampak pada perkembangan konsep diri. Persepsi individual berarti baginya konsisten dengan kebutuhan dan nilai personal. Apabila persepsi akan diri individu lemah atau negatif maka individu akan cenderung distorsi, mempunyai pandangan yang sempit, dan tidak memiliki rasa percaya diri. Persepsi individu yang negatif akan membawa individu pada keadaan yang selalu terancam dan kecemasan. Sebaliknya, persepsi individu yang positif akan membawa individu pada pribadi yang terbuka dan jujur sehingga individu akan selalu menerima keadaan dan kesuksesan akan menyertainya.



c. Komponen konsep diri

Komponen konsep diri terdiri atas citra diri, ideal diri, harga diri, identitas diri, dan peran yang akan dijelaskan sebagai berikut:

1). Citra diri

Merupakan persepsi atau perasaan masa lalu dan saat ini tentang ukuran, penampilan, fungsi, dan potensi tubuh. Menurut Keliat (1992), citra diri adalah sikap, persepsi, keyakinan, pengetahuan individu secara sadar atau tidak terhadap tubuhnya.

Perkembangan citra diri belum ada saat lahir. Citra diri merupakan bagian yang erat dengan tubuh (pakaian, mainan, dan peralatan tubuh) dan penampilan. Apabila konsep diri positif maka individu akan menerima atau menyukai tubuhnya, sehingga harga diri tinggi dan individu terbebas dari kecemasan (*anxiety*).

Gangguan citra diri, merupakan perubahan persepsi tentang tubuh akibat perubahan ukuran, bentuk, struktur, fungsi, keterbatasan makna atau objek yang sering kontak dengan tubuh. Stresor gangguan citra tubuh biasanya berkaitan dengan operasi (mastektomi), kegagalan fungsi tubuh

(lumpuh), tumbuh kembang, umpan balik negatif, dan standar budaya. Tanda dan gejala gangguan citra diri adalah sebagai berikut:

- a) Menolak untuk melihat dan menyentuh bagian tubuh yang berubah
 - b) Tidak menerima perubahan tubuh yang terjadi atau akan terjadi
 - c) Menolak penjelasan mengenai perubahan tubuh
 - d) Persepsi negatif terhadap tubuh
 - e) Preokupasi (gangguan isi pikiran dimana pikirannya dalam waktu lama terpusat atau terfokus dalam satu fokus tertentu) dengan bagian tubuh yang hilang
 - f) Mengungkapkan keputusasaan
 - g) Mengungkapkan ketakutan
- 2). Ideal diri

Merupakan persepsi individu tentang bagaimana ia harus berperilaku berdasarkan beberapa standar personal. Ideal diri dapat berupa gambaran individu yang disukai, aspirasi, tujuan, atau nilai yang ingin dicapai. Perkembangan ideal diri dipengaruhi oleh orang penting atau orang terdekat sejak masa kanak-kanak, yaitu berupa harapan, tuntutan, dan identifikasi terhadap individu; dan norma, latar belakang sosial budaya, keluarga, kemampuan individu terkait dengan usaha individu untuk memenuhinya.

Sedangkan perkembangan ideal diri dipengaruhi oleh faktor ambisi dan keinginan untuk sukses, kebutuhan yang realistis, kebahagiaan dalam mengatasi kegagalan, perasaan ansietas, dan rendah diri. Individu yang selalu mengungkapkan keputusasaan dan selalu mencapai keinginan yang terlalu tinggi, menandakan bahwa individu tersebut sedang mengalami gangguan ideal diri. Ideal diri harus

lebih tinggi dari prestasi saat ini, jelas, dan realistis. Sebaiknya, ideal diri jangan sulit untuk dicapai, tidak jelas (samar), dan jangan menuntut. Ideal diri yang sehat adalah sesuai dengan persepsi diri.

3). Harga diri

Merupakan penilaian individu tentang pencapaian diri dengan menganalisis sejauh mana perilaku mencapai ideal diri. Harga diri berkaitan dengan cita-cita, apabila cita-cita dapat tercapai, maka individu akan sukses dan harga dirinya tinggi. Sebaliknya, apabila cita-cita gagal dicapai, maka harga diri cenderung menurun atau rendah.

Perkembangan harga diri dipengaruhi oleh diri sendiri (misalnya menghargai diri sendiri, tidak mengecilkan diri, dan ada kepuasan terhadap diri) dan orang lain (dicintai, diperhatikan, dan dihargai orang lain). Harga diri sangat rentan pada masa remaja, sebaliknya harga diri meningkat sejalan bertambahnya usia. Perasaan negatif terhadap diri sendiri dan hilangnya rasa percaya diri merupakan tanda dari gangguan harga diri.

Individu dengan harga diri rendah menunjukkan gejala-gejala seperti perasaan malu, perasaan bersalah pada diri sendiri, merendahkan martabat, menarik diri, percaya diri kurang, dan mencederai diri. Rendahnya harga diri seseorang dikarenakan adanya stresor berupa penolakan orang tua, kurangnya penghargaan dari orang tua atau orang terdekat, pola asuh yang tidak sehat (selalu dilarang, selalu dituruti, dikontrol, dituntut, tidak konsisten), persaingan antar saudara, kegagalan berulang, dan tidak tercapainya ideal diri.

Meningkatkan harga diri dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a) Memberikan kesempatan sukses pada diri disertai dengan penghargaan saat sukses.
- b) Menanamkan ideal diri serta harapan yang realistis dan tidak terlalu tinggi sesuai dengan latar belakang sosial budaya yang berlaku.
- c) Mendukung diri sendiri untuk beraspirasi dan bercita-cita.
- d) Membantu membentuk pertahanan untuk hal-hal yang mengganggu.

Penyebab harga diri rendah adalah perkembangan individu yang terganggu, ideal diri yang tidak realistis, gangguan fisik atau mental baik dari individu maupun keluarga, sistem keluarga yang tidak berfungsi, dan pengalaman traumatis berulang.

4). Identitas diri

Merupakan kesadaran akan keunikan diri sendiri yang bersumber dari penilaian dan observasi diri sendiri. Secara mendasar, identitas diri adalah sintesis dari semua aspek yang mewakili diri yang diorganisasi menjadi satu keutuhan.

Individu dengan identitas diri yang kuat akan selalu memandang diri secara unik, merasa diri berbeda dengan orang lain, merasa otonomi (mampu berdiri sendiri juga menghargai, percaya, menerima, dan dapat mengontrol dirinya sendiri), mempunyai persepsi positif tentang citra tubuh, peran, dan konsep diri. Sebaliknya, individu yang selalu merasa ragu, tidak konsisten menilai diri, sukar memutuskan atau menetapkan tujuan (keinginan) adalah individu yang mengalami gangguan identitas diri.

Gangguan identitas diri ditandai dengan gejala seperti sukar menilai diri sendiri, sukar mengambil keputusan/tergantung orang lain, sukar menetapkan keinginan baik dalam hal agama, karier, maupun teman

hidup, hubungan interpersonal tidak stabil, respons tidak konsisten, dan selalu menyalahkan orang lain atau lingkungan.

5). Peran

Merupakan seperangkat perilaku yang diharapkan secara sosial yang berhubungan dengan fungsi individu pada berbagai kelompok sosial. Perkembangan peran dipengaruhi oleh model peran dan kesempatan berperan.

Gangguan konsep diri dapat dihindari dengan cara memperluas kesadaran diri (*expanded self awareness*), mengeksplorasi diri (*self exploration*), mengevaluasi diri (*self evaluation*), menyusun rencana yang realistis (*realistic plan of action*), dan melaksanakan tindakan sesuai rencana (*commitment to action*).

2. Teori Johari Window

Sebagai tenaga kesehatan kita perlu menjawab "siapa saya". Anda harus dapat mengkaji perasaan, reaksi, dan perilakunya secara pribadi maupun sebagai pemberi layanan. Kesadaran diri akan membuat Anda menerima perbedaan dan keunikan klien. Kesadaran diri dan perkembangan diri kita perlu ditingkatkan agar penggunaan diri secara terapeutik dapat lebih efektif.

Joseph Luft dan Harrington Ingham mengembangkan konsep *Johari Window* sebagai perwujudan seseorang dalam berhubungan dengan orang lain yang digambarkan dengan sebuah jendela. Model Jendela Johari (*Johari Window*) menggambarkan tentang perilaku, pikiran, dan perasaan seseorang melalui gambar berikut:

X	TAHU TENTANG DIRI	TIDAK TAHU TENTANG DIRI
DIKETAHUI ORANG LAIN	Kuadran 1 Diri Terbuka (Diketahui diri sendiri dan orang lain)	Kuadran 2 Diri Buta (Tidak diketahui diri sendiri, tapi diketahui orang lain)
TIDAK DIKETAHUI ORANG LAIN	Kuadran 3 Diri Tersembunyi/Rahasia (Diketahui diri sendiri, tapi tidak diketahui orang lain)	Kuadran 4 Diri Gelap (Tidak diketahui diri sendiri maupun orang lain)

Matriks Empat Kamar Jendela Johari (JOHARI WINDOW)

Keterangan:

Kuadran 1 (diri terbuka - *open area*):

Kuadran yang terdiri atas perilaku, pikiran, dan perasaan yang diketahui oleh individu dan orang lain disekitarnya.

Kuadran 2 (diri buta - *blind area*) :

Kuadran buta karena hanya diketahui oleh orang lain.

Kuadran 3 (diri tersembunyi/rahasia - *hidden area*) :

Rahasia karena hanya diketahui oleh individu tersebut.

Kuadran 4 (diri gelap - *unknown area*):

Kuadran yang tidak diketahui atau gelap karena berisi aspek-aspek diri yang tidak diketahui oleh individu tersebut dan orang lain.

Tiga prinsip yang dapat diambil dari Johari Window adalah sebagai berikut:

- a. Perubahan satu kuadran akan mempengaruhi kuadran yang lain.
- b. Jika kuadran 1 adalah yang paling kecil, berarti komunikasinya buruk atau kesadaran dirinya kurang.
- c. Kuadran 1 paling besar pada individu yang mempunyai kesadaran tinggi.

Contoh Kasus:

Jenar adalah seorang perekam medis di suatu rumah sakit, ia sangat pemalu sehingga ia sangat kesulitan dalam menjalin pergaulan. Jarang sekali ia menceritakan perasaan, keinginan, dan pikiran-pikiran atau ide-idenya pada orang lain. Hal tersebut membuatnya menjadi orang yang kurang dikenal oleh tenaga kesehatan lain di tempat kerjanya bahkan teman-teman perekam medisnya sendiri.

Kemungkinan besar, Jenar mempunyai daerah terbuka (1) yang lebih kecil dibandingkan dengan daerah yang tersembunyi (3) atau Jenar mempunyai daerah buta yang lebih besar (2), sebab kemampuan dan kelebihan yang merupakan modal bagi dirinya tidak disadarinya atau dilihat orang lain.

Semakin kecil luas daerah (1) maka dapat dikatakan orang tersebut memiliki konsep diri yang pesimis, tidak produktif, dan sulit untuk berkembang. Demikian juga sebaliknya semakin luas daerah (1) dapat dikatakan orang tersebut mempunyai konsep diri yang positif. Ia telah tahu, baik dalam kuantitas dan kualitas tentang kelebihan dan kekurangan serta kekuatan dan kelemahan dirinya. Individu tersebut semakin bebas untuk menentukan langkahnya, begitu juga topeng-topeng yang dipakainya semakin terkuak dan ditinggalkannya. Ia menjadi pribadi yang lebih matang, mempunyai percaya diri yang tinggi, tidak takut

menghadapi kegagalan, dan siap menghadapi tantangan dalam perjalanan hidup di lingkungannya.

RANGKUMAN

Semua nilai, ide, perasaan, pikiran, dan keyakinan yang kuat tentang diri kita akan mempengaruhi hubungan kita dengan orang lain. Sebagai tenaga kesehatan kita perlu menjawab "siapa saya". Tenaga kesehatan harus dapat mengkaji perasaan, reaksi, dan perilakunya secara pribadi maupun sebagai pemberi layanan. Kesadaran diri akan membuat kita menerima perbedaan dan keunikan klien.

Perekam medis sebagai pemberi layanan harus memiliki konsep diri yang positif dalam melaksanakan tugasnya. Citra diri yang positif, ideal diri yang tinggi dan realistis akan membantu seorang bidan meningkatkan harga diri. Dengan demikian perekam medis akan mampu mengaktualisasikan dirinya melalui perannya sebagai tenaga kesehatan.

LATIHAN KB 2

Petunjuk:

- Setelah mempelajari Kegiatan Belajar 2, Anda dapat memperdalam materi tersebut dengan mengerjakan latihan KB 2.
- Apabila Anda dapat menjawab semua latihan dengan benar, maka Anda dapat melanjutkan pada Kegiatan Belajar 2.
- Pilihlah satu jawaban yang paling tepat.
- Pilihlah jawaban ganda dengan ketentuan sebagai berikut:
 - A. Jika jawaban 1, 2, 3 benar
 - B. Jika jawaban 1 dan 3 benar
 - C. Jika jawaban 2 dan 4 benar
 - D. Jika jawaban 4 saja yang benar
 - E. Jika semua jawaban benar

Soal:

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi konsep diri adalah ...
 1. Perkembangan
 2. Orang penting lain
 3. Persepsi diri
 4. Pengetahuan
2. Konsep diri diperoleh dengan cara ...
 1. Berkembang sejak lahir
 2. Belajar dengan orang lain
 3. Pengalaman
 4. Nilai yang dianut
3. Pada Johari Window, arti dari kuadran 1 paling besar adalah ...
 1. Komunikasi buruk
 2. Kesadaran diri kurang
 3. Individu introvert
 4. Kesadaran diri tinggi

SOAL TES AKHIR MODUL

1. Pada suatu hari, terdapat dua sahabat. Mereka selalu bersama. Namun pada suatu keadaan, mereka mengalami pertikaian karena perbedaan pemikiran. Dalam tahap-tahap antar manusia, hal tersebut merupakan
 - A. Tahap kontak
 - B. Tahap keterlibatan
 - C. Tahap keakraban
 - D. Tahap perusakan
 - E. Tahap pemutusan

2. Di suatu desa, ada seorang remaja yang mendaftarkan diri untuk menjadi anggota TNI. Di setiap tahap seleksi, dia selalu lolos dan meraih kesuksesannya. Dia adalah orang yang percaya diri dan bersemangat untuk menjalani pendidikannya serta memaksimalkan kemampuan diri dalam kegiatan ketenteraan. Berdasarkan rentang konsep diri, remaja tersebut termasuk dalam
 - A. Aktualisasi diri
 - B. Konsep diri positif
 - C. Harga diri rendah
 - D. Kerancuan identitas
 - E. Depersonalisasi

3. Seorang ibu umur 27 tahun hamil pertama kali. Pada saat periksa di bidan menolak penjelasan tentang perubahan bentuk tubuh dan mengatakan takut suaminya berpaling. Dari kasus di atas, kemungkinan ibu tersebut mengalami gangguan konsep diri
 - A. Citra diri
 - B. Ideal diri
 - C. Harga diri

D. Identitas

E. Peran

4. Seorang ibu hamil mengalami perubahan tubuh yang bertambah besar. Namun, ibu tersebut tetap percaya diri dan tidak cemas, maka ibu tersebut telah memasuki tahap rentang respon konsep diri ...
 - A. Aktualisasi diri
 - B. Konsep diri positif
 - C. Harga diri rendah
 - D. Kerancuan identitas
 - E. Depersonalisasi

5. Di bawah ini hubungan antar manusia yang menggambarkan terciptanya suatu keserasian, keselarasan, dan kebahagiaan dalam tatanan kehidupan manusia adalah ...
 - A. Bentrok siswa antar sekolah
 - B. Perang
 - C. Demo
 - D. Gotong royong antar masyarakat
 - E. Upaya saling merendahkan satu orang dengan yang lainnya

6. Di suatu kampung pada hari Minggu sedang diadakan kerja bakti, salah satu warga tidak dapat hadir karena ia merupakan pekerja kantor yang sibuk. Namun walaupun ia tidak mengikuti kerja bakti ia selalu menyediakan makanan dan minuman bagi warga yang mengikuti kerja bakti, akan tetapi warga berasumsi lain, mereka mengira bahwa ia tidak berpartisipasi dalam acara rutin kerja bakti di kampung tersebut. Setelah membaca ilustrasi di atas, kategori

kuadran Johari Window mana yang mendasari ilustrasi tersebut

- A. Diri Terbuka
- B. Diri Buta
- C. Diri Tersembunyi
- D. Diri Gelap
- E. Diri Tertutup

7. Seorang perekam medis yang mengikuti program Nusantara Sehat ditempatkan di suatu daerah yang masih kental akan adat istiadatnya. Ia harus menyesuaikan diri dengan adat yang berlaku di desa tersebut demi menjalin hubungan baik dengan warganya agar tujuannya dalam mensejahterakan masyarakatnya terutama bidang kesehatan bisa tercapai. Agar hubungan tersebut lebih baik maka ia harus melakukan tindakan...

- A. Tindakan rasional instrumental
- B. Tindakan afektif
- C. Tindakan sosial
- D. Tindakan tradisional
- E. Tindakan rasional berepresasi nilai

8. Tahapan hubungan antara manusia dengan cara mengikat diri untuk mengenal orang lain dan juga mengungkapkan diri kepada orang lain merupakan tahapan ...

- A. Keterlibatan
- B. Kontak
- C. Keakraban
- D. Perusakan
- E. Pemutusan

DAFTAR PUSTAKA

- Priyanto, A. (2009). *Komunikasi dan Konseling Aplikasi dalam Sarana Pelayanan Kesehatan untuk Perawat dan Bidan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Rochmah, K.M. (2010). *Komunikasi dan Konseling dalam Asuhan Kebidanan*. Jakarta: EGC.
- Taufik, M., Juliane. (2010). *Komunikasi Terapeutik dan Konseling dalam Praktik Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Tyastuti, S., Kusmiyati, Y., Handayani, S. (2008). *Komunikasi dan Konseling dalam Pelayanan Kebidanan*. Yogyakarta: Fitramaya
- Uripni, C.L., Sujianto, U., Indrawati, T. (2003). *Komunikasi Kebidanan*. Jakarta: EGC.
- Yulifah, R., Yuswanto, T.J.A. (2009). *Komunikasi dan Konseling dalam Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika.



**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLTEKKES KEMENKES YOGYAKARTA**



KEMENTERIAN
KESEHATAN
REPUBLIK
INDONESIA



MODUL TEKNIK DAN MODEL KOMUNIKASI

Mata Kuliah: Komunikasi Efektif

Program Studi Diploma Tiga Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Poltekkes Kemenkes Yogyakarta
Kementerian Kesehatan Republik Indonesia



**MODUL
TEKNIK DAN MODEL KOMUNIKASI**

**MATA KULIAH
KOMUNIKASI EFEKTIF**

**Disusun Oleh:
Yuliasti Eka Purnamaningrum, SST, MPH**

**PRODI DIPLOMA III
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
POLTEKKES KEMENKES YOGYAKARTA**

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	1
DAFTAR ISI	2
PENDAHULUAN	3
PETUNJUK BELAJAR	4
KEGIATAN BELAJAR 1	5
LATIHAN KEGIATAN BELAJAR 1	10
KEGIATAN BELAJAR 2	11
LATIHAN KEGIATAN BELAJAR 2	29
DAFTAR PUSTAKA	30

PENDAHULUAN

Modul ini merupakan modul untuk Mata Kuliah Komunikasi Efektif. Dalam modul ini, Anda akan mempelajari Teknik Komunikasi. Anda diharapkan mampu melaksanakan komunikasi efektif agar lebih mudah dalam menjalin hubungan saling percaya dengan klien. Setelah menyelesaikan modul ini, Anda diharapkan memiliki kemampuan sebagai berikut:

1. Dapat menjelaskan pengertian komunikasi
2. Dapat menjelaskan macam-macam teknik komunikasi
3. Dapat menjelaskan model komunikasi

Kemampuan tersebut sangat penting bagi Anda dalam rangka memberikan pelayanan pada klien, menyelesaikan masalah kesehatan serta menghadapi berbagai situasi dalam ketugasan sebagai seorang tenaga kesehatan. Anda akan tampil lebih percaya diri sebagai tenaga kesehatan, klien Anda pun akan merasa lebih puas mendapatkan pelayanan kesehatan dari Anda.

Untuk membantu Anda menguasai kemampuan tersebut, dalam modul ini akan disajikan pembahasan dan latihan, dalam uraian dua kegiatan belajar (KB) sebagai berikut:

- KB 1 : Teknik Komunikasi
- KB 2 : Model Komunikasi

PETUNJUK BELAJAR

Agar Anda berhasil dengan baik mempelajari modul ini ikutilah petunjuk belajar sebagai berikut:

1. Bacalah dengan cermat bagian Pendahuluan modul ini sampai Anda memahami betul apa, untuk apa, dan bagaimana mempelajari modul ini.
2. Bacalah bagian demi bagian, dan temukan kata-kata kunci dan kata-kata yang Anda anggap baru. Carilah dan baca pengertian kata-kata kunci dalam daftar kata-kata sulit modul ini atau dalam kamus yang ada.
3. Pelajari materi secara berurutan mulai dari Kegiatan Belajar (KB) 1 dan seterusnya, karena materi yang dibahas dalam kegiatan sebelumnya berkaitan erat dengan materi yang akan dibahas pada kegiatan belajar berikutnya.
4. Anda harus mempunyai keyakinan kuat untuk belajar dan mempraktikkan materi yang tertuang di modul ini.
5. Tangkaplah pengertian demi pengertian dari isi modul ini melalui pemahaman sendiri dan tukar pikiran dengan mahasiswa dan atau dosen/tutor Anda.
6. Setelah selesai mempelajari satu KB, Anda diminta untuk mengerjakan tugas maupun soal-soal yang ada didalamnya. Selanjutnya Anda dipersilahkan untuk mempelajari KB berikutnya.
7. Mantapkan pemahaman Anda melalui diskusi mengenai pengalaman simulasi dalam kelompok kecil atau klasikal pada saat bimbingan atau tutorial.

Selamat belajar, jangan lupa memohon pertolongan kepada Tuhan Yang Maha Esa agar Anda dimudahkan dalam mempelajari modul ini, sehingga dapat berhasil dengan baik.

KEGIATAN BELAJAR 1

TEKNIK KOMUNIKASI

TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah mempelajari kegiatan belajar ini, Anda diharapkan mampu:

1. Menjelaskan Pengertian Komunikasi
2. Menjelaskan Macam-Macam Teknik Komunikasi

URAIAN MATERI

1. Pengertian Komunikasi

Definisi komunikasi yang dikemukakan oleh Gerald R. Miller yakni komunikasi sebagai "Situasi-situasi yang memungkinkan suatu sumber mentransmisikan suatu pesan kepada seorang penerima dengan disadari untuk mempengaruhi perilaku penerima".

Pada dasarnya komunikasi itu sendiri adalah sebuah proses penyampaian pesan, ide, gagasan informasi dari komunikator atau si penyampai pesan kepada si komunikan atau penerima pesan. Pesan-pesan tersebut bisa bersifat individu dengan individu, kelompok dengan kelompok, ataupun individu dengan kelompok. Proses penyampaian pesan tersebut dapat dikatakan efektif apabila pesan tersebut dapat diterima, dimengerti juga di pahami oleh komunikan atau si penerima pesan dengan baik. Maka komunikator atau si penyampai pesan yang baik harus mampu memahami komunikannya.

Umumnya, komunikasi dilakukan secara lisan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak jika ingin

dikatakan komunikasi tersebut efektif. Namun jika tidak ada bahasa verbal yang dapat dimengerti oleh keduanya (komunikator dan komunikan), komunikasi masih dapat dilakukan dengan menggunakan gerak-gerik badan, menunjukkan sikap tertentu, misalnya tersenyum, menggelengkan kepala, mengangkat bahu (disebut komunikasi nonverbal).

2. Macam-macam Teknik Komunikasi

Teknik-teknik komunikasi sebagaimana dipahami dalam berbagai literatur komunikasi secara umum terdapat berbagai macam teknik. Berdasarkan keterampilan berkomunikasi yang dapat dilakukan oleh komunikator teknik komunikasi dapat digolongkan antara lain:

a. Teknik Komunikasi Informatif

Teknik Komunikasi Informatif adalah suatu keterampilan berkomunikasi dengan menyampaikan berbagai tanda informasi baik yang bersifat verbal, non-verbal maupun paralinguistik. Menyampaikan informasi kepada masyarakat tentang perubahan sosial, agar masyarakat dapat: memusatkan perhatian akan kebutuhan perubahan, cara mengadakan perubahan, dan dapat menyiapkan sarana-sarana perubahan. Melalui informasi masyarakat memperoleh kesempatan untuk mengambil bagian secara aktif dan memperoleh pengetahuan yang diperlukan dalam menghadapi perubahan. Tanpa informasi sangatlah sulit untuk dapat mengakses secara cepat dan tepat segala sesuatu yang bermanfaat dari adanya perubahan sosial.

b. Teknik Komunikasi Persuasif

Teknik komunikasi persuasif adalah cara menyampaikan pesan pada orang lain dengan memperhatikan aspek psikologis, cara ini mendasarkan pada kesadaran pribadi dan menjauhi adanya paksaan. Menyampaikan pesan seperti ini merupakan hal yang mendasarkan pada kesesuaian kondisi atau latar belakang yang dihadapi. Yang penting untuk dipahami bahwa komunikasi persuasif yang dilakukan memperoleh hasil yang diinginkan sesuai dengan pengalaman yang ada. Komunikasi persuasif akan terjadi umpan balik tanya jawab mengenai persoalan perubahan sosial. Dengan demikian masyarakat akan memperoleh gambaran yang utuh atau menyeluruh mengenai arti pentingnya perubahan sosial dalam kehidupan manusia.

c. Teknik Komunikasi Pervasif

Teknik komunikasi pervasif adalah cara menyampaikan pesan pada orang lain dengan berulang-ulang, sehingga sedikit demi sedikit akan merembet pada bawah sadar yang pada akhirnya akan membentuk sikap dan kepribadiannya. Melalui teknik ini seseorang akan memperoleh pemahaman tentang perubahan sosial dimaknakan sebagai pemahaman yang akurat, karena diinformasikannya secara berulang-ulang.

d. Teknik Komunikasi Koersif

Teknik komunikasi koersif adalah teknik komunikasi yang berlawanan dengan teknik komunikasi

persuasif yaitu menyampaikan pesan komunikasi pada orang lain dengan cara memaksa orang untuk berbuat sehingga menimbulkan rasa ketakutan dan rasa tunduk serta patuh. Dengan cara ini manusia dipaksa untuk siap-siap menerima adanya perubahan yang membawa efek positif dan negatif. Seiring itu masyarakat dipaksa untuk memahami dan mempersiapkan diri dengan bekal ilmu pengetahuan sehingga perubahan sosial tetap membawa perubahan yang baik bagi kehidupan umat manusia.

e. Teknik Komunikasi Instruktif

Teknik komunikasi instruktif adalah penyampaian pesan komunikasi dikemas sedemikian rupa sehingga pesan itu dipahami sebagai perintah yang harus dilaksanakan. Teknik ini agar dilaksanakan oleh audien terlebih dahulu dikondisikan agar segala sesuatu itu diperlukan. Komunikasi jenis ini diterapkan karena sifatnya seegera mungkin harus dilaksanakan dan manakala tidak segera dilakukan akan membawa efek buruk bagi kehidupan. Manakala manusia ingin mengalami kejauan maka dengan segera mengikuti dan mentaati adanya perubahan sosial pembangunan.

f. Teknik hubungan manusiawi (Human Relations)

Yang dimaksud dengan teknik komunikasi hubungan manusiawi adalah kemas informasi yang disampaikan dengan mendasarkan aspek psikologis secara tatap muka untuk merubah sikap dan perilaku dan kehidupan sehingga menimbulkan rasa kepuasan kepada

berbagai pihak. Jenis teknik ini bila dikaitkan dengan perubahan sosial terutama melakukan pendekatan para tokoh sehingga menimbulkan pemahaman yang mendukung pada adanya perubahan tersebut. Kemudian diharapkan para tokoh itu dapat mensosialisasikan pada orang lain atau para pengikutnya dengan caranya sendiri.

LATIHAN KEGIATAN BELAJAR 1

1. Apa yang dimaksud dengan komunikasi?
2. Jelaskan teknik komunikasi informatif?
3. Berikan contoh bagaimana Anda sebagai Perekam Medis melaksanakan komunikasi informatif kepada klien Anda?
4. Jelaskan teknik komunikasi persuasif?
5. Berikan contoh bagaimana Anda sebagai Perekam Medis melaksanakan komunikasi persuasif kepada klien Anda?

KEGIATAN BELAJAR 2 MODEL KOMUNIKASI

TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah mempelajari kegiatan belajar ini, Anda diharapkan mampu:

1. Menjelaskan Model Komunikasi Lasswell
2. Menjelaskan Model Komunikasi Shannon
3. Menjelaskan Model Komunikasi Komunikasi Aristoteles
4. Menjelaskan Model Komunikasi Komunikasi Berlo David K.
5. Menjelaskan Model Komunikasi Komunikasi Barnlund
6. Menjelaskan Model Komunikasi Osgood dan Schramm

URAIAN MATERI

Model-model komunikasi dalam bukunya, (Rakhmat, 2008: h. 48) menyebutkan empat bentuk komunikasi yang terdiri dari komunikasi intrapersonal, komunikasi interpersonal, komunikasi kelompok, dan komunikasi massa. Secara singkat komunikasi intrapersonal adalah komunikasi dengan diri sendiri saat menerima stimuli dari lingkungan. Adapun komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran makna orang-orang yang saling berkomunikasi. Komunikasi kelompok adalah interaksi antara tiga atau lebih individu untuk memperoleh maksud dan tujuan tertentu. Terakhir yaitu komunikasi massa yang berarti komunikasi yang dilakukan di mana sebuah media dalam memproduksi dan menyebarkan pesan kepada publik secara luas. Setiap model komunikasi memiliki fungsi dan tujuan masing-masing. Seperti komunikasi intrapersonal atau komunikasi diri sendiri salah satunya dilakukan seseorang saat ia ingin merenung. Komunikasi interpersonal yang dilakukan antar pribadi dilakukan

dengan berbagai tujuan seperti untuk membantu atau bercakap-cakap. Seperti seorang pasien yang berkonsultasi dengan dokternya. Komunikasi yang baik antara keduanya akan membuat dokter menjadi lebih tahu apa yang benar-benar dirasakan pasien. Komunikasi kelompok salah satu contohnya dilakukan saat beberapa orang sedang berdiskusi mencari sebuah kesepakatan. Adapun komunikasi massa adalah komunikasi yang melalui media seperti kita membaca koran untuk yang tujuannya adalah untuk mendapatkan informasi.

1. Model Lasswell

Salah satu model komunikasi yang tua tetapi masih digunakan orang untuk tujuan tertentu adalah model komunikasi yang dikemukakan oleh Harold Lasswell (Forsdale, 1981), seorang ahli ilmu politik dari Yale University. Dia menggunakan ilmu pertanyaan yang perlu ditanyakan dan dijawab dalam proses komunikasi, yaitu *who* (siapa), *says what* (mengatakan apa), *in which medium* atau dalam media apa, *to whom* atau kepada siapa, dan dengan *what effect* atau apa efeknya.

2. Model Shannon

Claude Elwood Shannon dan Warren Weaver (1948) mengembangkan salah satu model komunikasi linear yang disebut dengan Model Komunikasi Shannon dan Weaver. Model komunikasi lain yang banyak digunakan adalah model komunikasi dari Claude Shannon atau lebih terkenal dengan model Shannon Weaver. Model ini berbeda dengan model Lasswell mengenai istilah yang digunakan bagi masing-masing komponen.

a. Sumber Informasi (Information Source)

Dalam komunikasi manusia yang menjadi sumber informasi adalah otak. Pada otak ini terdapat kemungkinan message/pesan yang tidak terbatas jumlahnya. Tugas utama dari otak adalah menghasilkan suatu pesan atau suatu set kecil pesan dari berjuta-juta pesan yang ada. Sering kali dalam kehidupan sehari-hari pesan itu merupakan tugas yang sederhana bagi otak seperti bila kita berjumpa dengan teman mengucapkan selamat pagi, selamat sore, mau ke mana, dan sebagainya. Tetapi dalam keadaan pesan yang kompleks menghendaki otak untuk lebih memikirkan dan mempertimbangkan pesan yang akan dikirimkan seperti menerangkan sesuatu pemecahan masalah kepada orang lain. Dalam setiap kejadian, otak harus memilih pesan yang tepat atau cocok dengan situasi. Proses pemilihan ini sering kali merupakan perbuatan yang tidak disadari manusia.

b. Transmitter

Langkah kedua dari model Shannon adalah memilih transmitter. Pemilihan transmitter ini tergantung pada jenis komunikasi yang digunakan. Kita dapat membedakan dua macam komunikasi yaitu komunikasi tatap muka dan komunikasi menggunakan mesin. Pada komunikasi tatap muka yang menjadi transmitternya adalah alat-alat pembentuk suara dan dihubungkan dengan otot-otot serta organ tubuh lainnya yang terlibat dalam penggunaan bahasa nonverbal. Adapun pada komunikasi yang menggunakan mesin-mesin alat-alat komunikasi yang

berfungsi sebagai transmitter adalah alat itu sendiri seperti telepon, radio, televisi, foto, dan film.

c. Penyandian (Encoding) Pesan

Penyandian (encoding) pesan diperlukan untuk mengubah ide dalam otak ke dalam suatu sandi yang cocok dengan transmitter. Dalam komunikasi tatap muka signal yang cocok dengan alat-alat suara adalah berbicara. Signal yang cocok dengan otot-otot tubuh dan indra adalah anggukan kepala, sentuhan dan kontak mata. Pengirim pesan menyandi pesan dan mengirimkannya kepada penerima pesan melalui media. Pengirim mengubah pesan ke dalam berbagai kode yang dapat dipahami ke dalam mesin. Pesan dikirim dalam bentuk kode melalui media. Penerima harus menerima sandi pesan sebelum memahami dan menginterpretasikannya. Mesin penerima dapat juga berperan sebagai penerima sandi dalam beberapa kasus. Media dapat mengalami gangguan dan penerima bisa saja tidak memiliki kapasitas untuk melakukan sandi-awa sehingga menyebabkan masalah dalam proses komunikasi. Pada komunikasi yang menggunakan mesin, di mana alat-alat yang digunakan sebagai perluasan dari indra, penyandian pesan juga berasal dari tubuh tetapi diperluas melalui jarak jauh dengan transmitter. Misalnya radio adalah perluasan dari suara manusia, televisi perluasan dari mata dan begitu juga dengan alat komunikasi lainnya.

d. Penerima dan Decoding

Istilah Shannon mengenai penerima dan decoding atau penginterpretasian pesan seperti berlawanan dengan istilah penyandian pesan. Pada komunikasi tatap muka

kemungkinan transmitter menyandikan pesan dengan menggunakan alat-alat suara dan otot-otot tubuh. Penerimaan dalam hal ini adalah alat-alat tubuh yang sederhana yang sanggup mengamati signal, misalnya telinga menerima dan menguraikan sandi pembicaraan, mata menerima dan menguraikan sandi gerakan badan dan kepala, kilatan mata dan signal lainnya yang dapat dilihat mata. Jelaslah jika seorang individu pada komunikasi tatap muka kekurangan satu atau lebih organ tubuh maka penerimaan pesan akan menjadi macet.

e. Tujuan (Destination)

Komponen terakhir dari Shannon adalah destination (tujuan) yang dimaksud oleh si komunikator. Destination ini adalah otak manusia yang menerima pesan yang berisi bermacam-macam hal, ingatan atau pemikiran mengenai kemungkinan dari arti pesan. Penerima pesan telah menerima signal mungkin melalui pendengaran, penglihatan, penciuman, dan sebagainya kemudian signal itu diuraikan dan diinterpretasikan dalam otak.

f. Sumber Gangguan (Noise)

Dalam model komunikasi Shannon ini terlihat adanya faktor sumber gangguan pada waktu memindahkan signal dari transmitter kepada si penerima. Misalnya pada waktu Anda berbicara dengan teman di jalan kedengaran suara mobil lewat, anak-anak berteriak, yang semuanya itu mengganggu pembicaraan anda sesaat dan gangguan itu dinamakan noise. Menurut model ini, terdapat tiga macam permasalahan komunikasi, yaitu masalah teknis, masalah semantik, dan masalah efektivitas:

- 1) Masalah teknis, masalah yang disebabkan oleh channel.
- 2) Masalah semantic, adanya perbedaan dalam mengartikan pesan yang dikirim dan diterima.
- 3) Masalah efektivitas, reaksi penerima terhadap pesan yang disampaikan.

Model ini pada awalnya ditujukan untuk memperbaiki teknis komunikasi utamanya komunikasi melalui telepon dengan tujuan memaksimalkan kapasitas telepon dan meminimalkan gangguan. Namun dalam perkembangannya, model ini kemudian diterapkan bagi seluruh bentuk komunikasi untuk mengembangkan komunikasi yang efektif.

g. Karakteristik Model Komunikasi Shannon dan Weaver

Model komunikasi Shannon dan Weaver memiliki beberapa karakteristik, yaitu:

- 1) Komunikasi berlangsung dalam dua proses yang membuatnya sebagai model yang dapat diterapkan dalam semua bentuk komunikasi.
- 2) Konsep gangguan atau noise membantu dalam membuat komunikasi efektif dengan cara menghilangkan gangguan atau masalah yang menyebabkan berbagai gangguan.
- 3) Hanya dapat diterapkan dengan baik pada komunikasi interpersonal dibandingkan dengan komunikasi massa atau komunikasi kelompok.
- 4) Penerima pesan berperan sebagai bagian yang pasif dalam proses komunikasi.
- 5) Pengirim pesan berperan aktif dalam mengirim pesan.

- 6) Umpan balik tidak begitu penting jika dibandingkan dengan pesan yang dikirimkan oleh pengirim.

3. Model Komunikasi Aristoteles

Model komunikasi Aristoteles adalah salah satu model komunikasi linear yang ditujukan untuk menggambarkan atau menjelaskan proses public speaking. Model ini merupakan model komunikasi pertama dan merupakan model komunikasi yang diterima secara luas di antara model komunikasi lainnya.

a. Komponen-komponen dalam Model Komunikasi Aristoteles
Model komunikasi Aristoteles menitikberatkan pada pembicara (speaker) dan bicara (speech). Model ini memiliki lima elemen, yaitu speaker, speech, occasion, audience, dan effect.

- 1) Pembicara (speaker). Orang yang berperan aktif dalam membentuk dan mengirimkan pesan kepada khalayak.
- 2) Pesan verbal (speech). Pesan yang dibentuk dan disampaikan oleh speaker.
- 3) Situasi (occasion). Situasi saat pesan disampaikan.
- 4) Khalayak (audience). Orang yang menjadi target sasaran atau khalayak sasaran dalam proses komunikasi.
- 5) Efek (effect). Dampak yang ditimbulkan dalam proses komunikasi.

Model komunikasi Aristoteles dikenal sebagai model komunikasi yang berpusat pada speaker atau pembicara karena pembicara dipandang sebagai pihak yang aktif dan berperan penting dalam proses public speaking yaitu

mengirimkan pesan kepada khalayak. Dalam model ini, khalayak digambarkan bersifat pasif dalam menerima pesan. Itulah mengapa proses komunikasi dalam model Aristoteles berlangsung secara satu arah yakni dari pengirim ke penerima. Dalam menyampaikan pesannya, pembicara harus menyiapkan pesan sedemikian rupa yang disesuaikan dengan target sasaran dan situasi sehingga khalayak dapat dengan mudah dilakukan persuasi maupun pengaruh melalui pesan yang disampaikan.

b. Karakteristik Model Komunikasi Aristoteles

Model komunikasi Aristoteles memiliki beberapa karakteristik, di antaranya yaitu:

- 1) Berpusat pada pengirim pesan.
- 2) Khalayak bersifat pasif.
- 3) Tidak terlalu fokus pada komunikasi intrapersonal atau komunikasi interpersonal.
- 4) Fokus pada interaksi khalayak dalam komunikasi.
- 5) Tidak terdapat konsep umpan balik.
- 6) Tidak ada konsep kegagalan komunikasi.
- 7) Komunikasi berlangsung satu arah.
- 8) Hanya bisa digunakan dalam public speaking

4. Model Komunikasi Berlo David K.

Berlo (1960) merumuskan sebuah model komunikasi linear yang merupakan pengembangan dari model komunikasi Shannon dan Weaver. Model komunikasi dari David K. Berlo disebut dengan Model Komunikasi SMCR (Sender Message-Channel-Receiver). Menurut Berlo, terdapat beberapa faktor yang memengaruhi berbagai komponen yang dimiliki oleh

individu dalam komunikasi yang membuat komunikasi berlangsung secara lebih efisien. Faktor-faktor tersebut adalah keterampilan komunikasi, sikap, pengetahuan, sistem sosial, dan budaya.

a. Komponen-komponen dalam Model Komunikasi Berlo

Model komunikasi SMCR juga menitikberatkan pada proses encoding dan decoding yang terjadi sebelum pengirim mengirim pesan dan sebelum penerima menerima pesan. Dalam model ini terdapat beberapa komponen, yaitu sender, message, channel, dan receiver di mana masing-masing komponen dipengaruhi oleh beberapa faktor.

1) Pengirim (Sender)

Sumber pesan atau orang yang mengorganisasi pesan. Seorang pengirim pesan atau sumber pesan mengirimkan pesan kepada penerima pesan. Terdapat beberapa faktor yang memengaruhi pengirim pesan dan penerima pesan, yaitu:

a) Keterampilan komunikasi.

Jika pengirim pesan memiliki keterampilan komunikasi yang baik, maka pesan akan lebih mudah dikomunikasikan dibandingkan dengan pengirim pesan yang tidak memiliki keterampilan komunikasi yang baik. Keterampilan komunikasi mencakup keterampilan berbicara, keterampilan membaca, keterampilan menulis, keterampilan mendengarkan, dan lain-lain.

b) Sikap.

Sikap yang dimiliki oleh pengirim pesan untuk menciptakan efek pesan.

c) Pengetahuan.

Pengetahuan yang dimiliki oleh pengirim pesan dapat membuat pesan dapat dikomunikasikan secara lebih efektif.

d) Sistem sosial.

Sistem sosial yang mencakup nilai, kepercayaan, hukum, aturan, agama dan lain-lain serta tempat dan situasi memengaruhi cara pengirim pesan dalam mengomunikasikan pesan. Hal ini menciptakan perbedaan dalam membuat pesan.

e) Budaya.

Perbedaan budaya menyebabkan perbedaan dalam menyampaikan pesan.

2) Pesan (Message)

Pesan adalah hal substansif yang dikirimkan oleh pengirim pesan kepada penerima pesan. Pesan dapat berbentuk suara, teks, video atau lain-lain. Faktor-faktor yang memengaruhi pesan, yaitu: 1. Isi pesan. Merupakan sesuatu yang terdapat dalam pesan. 2. Elemen pesan. Elemen pesan merupakan hal-hal yang berkaitan dengan pesan nonverbal yang melekat dalam isi seperti gesture, tanda, bahasa sebagai alat komunikasi, dan lain-lain. 3. Perlakuan. Cara pesan dikirimkan kepada penerima pesan yang menimbulkan efek berupa umpan balik yang diberikan oleh penerima pesan. 4. Struktur pesan. Pola pembentukan pesan dapat memengaruhi efektivitas pesan. 5. Kode. Bentuk

di mana pesan dikirimkan bisa berupa teks, video, dan lain-lain.

3) Media (Channel)

Media yang digunakan untuk mengirim pesan misalnya telepon, internet sebagai media komunikasi dan lain-lain dan biasanya digunakan dalam komunikasi bermedia (media massa atau media baru). Namun, jika merujuk pada bentuk atau konteks komunikasi lain seperti misalnya komunikasi interpersonal maka media komunikasi yang dimaksud merujuk pada kelima rasa melalui pancaindra yang dimiliki oleh manusia. Kelima rasa inilah yang turut memengaruhi arus dan efektivitas komunikasi. Kelima rasa tersebut adalah mendengarkan, melihat, menyentuh, mencium, dan merasakan.

- a) Mendengar. Pesan yang diterima melalui indra pendengaran.
- b) Melihat. Pesan yang diterima melalui indra penglihatan mencakup pesan nonverbal.
- c) Menyentuh. Sebagian pesan nonverbal terjadi melalui sentuhan seperti menepuk pundak.
- d) Mencium. Pesan yang diterima melalui indra penciuman.
- e) Merasakan. Pesan yang diterima melalui indra perasa.

4) Penerima (Receiver)

Orang yang menerima pesan yang dikirimkan oleh pengirim pesan. Faktor-faktor yang memengaruhi

penerima pesan sama dengan faktor-faktor yang memengaruhi pengirim pesan, yaitu:

- a) Keterampilan komunikasi. Penerima pesan yang memiliki keterampilan komunikasi (keterampilan berbicara, keterampilan menulis, keterampilan membaca, kemampuan mendengarkan dan lain-lain) yang baik akan dapat menerima pesan dengan baik.
- b) Sikap. Sikap yang dimiliki oleh penerima pesan untuk menerima pesan.
- c) Pengetahuan. Pengetahuan yang dimiliki oleh penerima pesan dapat membuat pesan mudah diterima dengan baik oleh penerima pesan.
- d) Sistem sosial. Sistem sosial (nilai, kepercayaan, hukum, aturan, agama, dan lain-lain) memengaruhi cara menerima pesan yang menyebabkan perbedaan dalam menerima pesan.
- e) Budaya. Perbedaan budaya dapat menyebabkan perbedaan dalam menerima pesan.

b. Karakteristik Model Komunikasi Berlo

Model komunikasi Berlo memiliki beberapa karakteristik, yaitu:

- 1) Fokus pada proses encoding dan decoding.
- 2) Komponen komunikasi dipengaruhi oleh beberapa faktor.
- 3) Tidak adanya konsep umpan balik.
- 4) Efek komunikasi tidak dapat diketahui.
- 5) Tidak ada konsep gangguan atau noise ataupun berbagai hambatan proses komunikasi lainnya,

- 6) Komunikasi berlangsung satu arah.
- 7) Baik pemberi pesan atau penerima pesan memiliki kesamaan jika dilihat dari faktor-faktor yang memengaruhi keduanya.

5. Model Komunikasi Barnlund

Pada tahun 1970, Dean C. Barnlund mengenalkan sebuah model komunikasi transaksional bagi dasar komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi yang menggambarkan proses pengiriman dan penerimaan pesan yang terjadi secara simultan antara partisipan komunikasi. Model komunikasi Barnlund dikenal dengan nama Model Komunikasi Transaksional Barnlund. Model ini merupakan respon terhadap model komunikasi linear yang bersifat statis ke model komunikasi yang bersifat dinamis dan model komunikasi dua arah. Model komunikasi transaksional Barnlund menggambarkan proses komunikasi yang berlangsung secara berkesinambungan di mana pengirim dan penerima saling bertukar peran dan bertukar tempat secara seimbang. Pesan berjalan mengambil tempat dengan umpan balik konstan yang diberikan oleh partisipan komunikasi. Umpan balik yang diberikan oleh salah satu pihak adalah pesan bagi pihak lainnya.

a. Komponen-komponen dalam Model Komunikasi Barnlund

Dalam model komunikasi Barnlund, terdapat beberapa komponen, yaitu:

- 1) Cues. Tanda untuk melakukan sesuatu. Terdapat tiga macam cues, yaitu public cues, private cues, dan behavioral cues.

- a) Public cues. Lingkungan, fisik, artifisial atau alamiah.
 - b) Private cues. Dikenal dengan orientasi objek pribadi, dapat berupa verbal dan nonverbal.
 - c) Behavioral cues. Dapat berupa verbal atau nonverbal.
- 2) Speech act. Contoh khusus dalam model komunikasi.
 - 3) Filter. Realitas manusia yang terikat dengan komunikasi.
 - 4) Noise. Masalah yang berkembang dalam arus komunikasi dan mengganggu arus pesan.
- b. Karakteristik Model Komunikasi Barnlund
- Karakteristik model komunikasi Barnlund, sebagai berikut:
- 1) Komunikasi bersifat transaksional.
 - 2) Digunakan dalam komunikasi interpersonal.
 - 3) Pengirim dan penerima pesan dapat bertukar peran.
 - 4) Melibatkan peran konteks dan lingkungan.
 - 5) Melibatkan gangguan dan hambatan-hambatan komunikasi sebagai faktor.
 - 6) Membahas komunikasi nonverbal.
 - 7) Umpan balik bersifat simultan.
 - 8) Pengirim pesan dan penerima pesan saling berbagi kedalaman pengalaman.
 - 9) Fokus pada pengiriman pesan yang simultan, gangguan serta umpan balik.
 - 10) Dipandang sebagai model komunikasi yang sangat sistematis.
 - 11) Model komunikasi dipandang sangat kompleks.

- 12) Pengirim pesan dan penerima pesan harus mengerti kode-kode yang dikirim oleh masing-masing pihak.

6. Model Komunikasi Osgood dan Schramm

Model Komunikasi Schramm dikenalkan oleh Wilbur Schramm (1954) yang menggambarkan proses komunikasi berlangsung secara dua arah baik pengirim pesan atau penerima pesan dapat berganti peran dalam mengirim dan menerima pesan. Pesan dikirimkan setelah proses encoding karenanya pengirim pesan juga disebut dengan Encoder. Sementara itu, penerima pesan atau receiver disebut juga dengan decoder karena pesan yang telah di-encode oleh pengirim pesan kemudian mengalami proses decoding yang dilakukan oleh penerima pesan atau receiver. Model komunikasi Schramm diadaptasi dari teori yang dikemukakan oleh Ryan A. Osgood, karenanya model komunikasi ini disebut dengan Model Komunikasi Osgood dan Schramm atau Model Komunikasi Encode-Decode. Melalui model ini, Osgood mengganti model komunikasi linear dengan model proses komunikasi sirkular dan Schramm menambahkan konsep *field of experience* kedalamnya. Yang dimaksud dengan *field of experience* adalah hal-hal yang memengaruhi pemahaman dan menginterpretasi pesan yang umumnya meliputi budaya, latar belakang budaya, kepercayaan, pengalaman, nilai-nilai, dan peraturan.

a. Komponen-komponen Model Komunikasi Osgood dan Schramm

Menurut model komunikasi Osgood dan Schramm, terdapat sembilan komponen dalam proses komunikasi, yaitu sender (transmitter), encoder, decoder,

interpreter, receiver, message, feedback, medium, dan noise.

- 1) Sender (transmitter). Orang yang mengirimkan pesan.
- 2) Encoder. Orang yang mengubah pesan ke dalam bentuk kode.
- 3) Decoder. Orang yang mendapatkan pesan yang telah di-encode yang telah dikirimkan oleh encoder dan mengubahnya ke dalam bahasa yang dapat dimengerti oleh orang lain.
- 4) Interpreter. Orang yang mencoba untuk memahami dan menganalisis pesan. Pesan diterima setelah interpretasi. Interpreter dan receiver adalah orang yang sama.
- 5) Receiver. Orang yang menerima pesan yang melakukan proses decoding dan menginterpretasikan pesan-pesan aktual.
- 6) Message. Data yang dikirimkan oleh pengirim pesan dan informasi yang diterima oleh penerima pesan.
- 7) Feedback. Proses merespons pesan yang diterima oleh penerima pesan.
- 8) Medium. Media atau saluran yang digunakan oleh pengirim pesan untuk mengirim pesan.
- 9) Noise. Gangguan yang terjadi selama proses komunikasi berlangsung. Gangguan juga dapat berupa gangguan semantik di mana terjadi perbedaan dalam pemaknaan pesan yang dikirimkan oleh pengirim pesan dan pemaknaan pesan yang diinterpretasi oleh penerima pesan.

Menurut Schramm, latar belakang individu yang terlibat dalam proses komunikasi memainkan peranan yang sangat penting dalam komunikasi. Sebagaimana diketahui, setiap orang memiliki latar belakang pengetahuan, pengalaman, serta budaya yang berbeda satu sama lain. Perbedaan latar belakang ini memengaruhi setiap individu dalam menginterpretasi pesan yang diterima.

b. Karakteristik Model Komunikasi Osgood dan Schramm

Model komunikasi Osgood dan Schramm memiliki beberapa karakteristik, yaitu:

- 1) Fokus pada encode dan decode.
- 2) Komunikasi berlangsung dua arah.
- 3) Adanya konsep *field of experience* yang merupakan efek psikologis dapat membantu untuk memahami proses komunikasi.
- 4) Umpan balik bersifat tidak langsung dan lambat.
- 5) Terdapat konsep umpan balik sehingga memudahkan bagi pengirim pesan untuk mengetahui apakah pesan diinterpretasi dengan baik oleh penerima pesan.
- 6) Tidak diabaikannya konsep gangguan atau *noise*.
- 7) Penerima pesan dan pengirim pesan dapat bertukar peran dalam menyampaikan dan menerima pesan.
- 8) Bersifat dinamis dan berguna secara praktis.
- 9) Gangguan semantik atau *semantic noise* merupakan konsep yang dapat membantu memahami permasalahan yang dapat terjadi selama pesan diinterpretasi.
- 10) Konsep interpretatif membuat komunikasi menjadi efektif.

- 11) Konsep konteks membuat faktor lingkungan dapat di masukkan ke dalam interpretasi pesan dan membuat perubahan dalam nilai pesan.
- 12) Tidak sesuai atau tidak cocok untuk diterapkan dalam proses komunikasi yang sangat kompleks.
- 13) Hanya terdapat dua sumber utama yang berkomunikasi. Banyaknya sumber justru akan membuat proses komunikasi mengalami komplikasi dan model komunikasi tidak dapat diimplementasikan dengan baik.
- 14) Dimungkinkan terjadinya perbedaan interpretasi terhadap pesan yang dikirimkan dan pesan yang diterima.
- 15) Digunakan untuk media baru.
- 16) Dapat menjadi model komunikasi linear jika penerima pesan tidak memberikan tanggapan.

LATIHAN KEGIATAN BELAJAR 2

1. Apa yang dimaksud dengan model komunikasi?
2. Model komunikasi menurut siapa yang cocok dalam komunikasi massa?
3. Jelaskan model komunikasi menurut Lasswell?
4. Jelaskan komponen komunikasi menurut Osgood dan Schramm?
5. Jelaskan model komunikasi menurut Berlo?

DAFTAR PUSTAKA

- Harahap, R. A. (2019). *Buku Ajar Komunikasi Kesehatan*. Prenada Media.
- Lolo, W. A. (2021). *Komunikasi Farmasi Dan Kesehatan*. Penerbit Lakeisha.
- Noorbaya, S., Johan, H., & Rahayu, S. (2018). *Komunikasi Kesehatan*.
- Nurhadi, Z. F., & Kurniawan, A. W. (2018). Kajian Tentang Efektivitas Pesan dalam Komunikasi. *Jurnal Komunikasi Universitas Garut: Hasil Pemikiran dan Penelitian*, 3(1), 90-95.
- Rokhmah, N. A., Anggorowati, A., & Sulisno, M. (2019). *Pengaruh Teknik Komunikasi Persuasif terhadap SelfEfficacy Konselor HIV/AIDS* (Doctoral dissertation, Dippnegoro University).
- Sasmito, P., Majadanlipah, M., Raihan, R., & Ernawati, E. (2018). Penerapan teknik komunikasi terapeutik oleh perawat pada pasien. *Jurnal Kesehatan*, 11(2), 58-64.
- Tambunan, N. (2018). Pengaruh komunikasi massa terhadap audiens. *JURNAL SIMBOLIKA: Research and Learning in Communication Study (E-Journal)*, 4(1), 24-31.



**KEMENTERIAN
KESEHATAN
REPUBLIK
INDONESIA**



**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLTEKKES KEMENKES YOGYAKARTA**