



BUKU AJAR

KOMUNIKASI KEPERAWATAN

Novi Malisa | Irisanna Tambunan | Sitti Syabariyah | Muhammad Ifadh Arifqy Jayusman
Daniel Akbar Wibowo | Neli Husniawati | Dimas Utomo Hanggoro Putro | Bani Sakti
Nia Aprilla | Ferdinan Sihombing | Anih Kurnia | Alini | Rahmawati | Lia Nurlianawati
Murtiningsih | Rosiana Nur Imallah | Asri Aprilia Rohman | Ira Mehara Wati
Raihany Sholihatul Mukaromah

Editor : Ferdinan Sihombing, S.Kep., Ners., M.Kep.

BUKU AJAR

KOMUNIKASI KEPERAWATAN

Buku Ajar Komunikasi Keperawatan ini disusun secara sistematis sebagai panduan pembelajaran bagi mahasiswa keperawatan dalam menguasai keterampilan komunikasi yang efektif dan profesional. Berdasarkan Kurikulum AIPVIKI Tahun 2022, buku ini membahas konsep-konsep penting dalam komunikasi terapeutik, mulai dari prinsip dasar, teknik, strategi pelaksanaan, hingga implementasi komunikasi dalam setiap tahap proses keperawatan.

Buku ini juga menguraikan secara rinci pendekatan komunikasi yang sesuai dengan perkembangan usia pasien—dari bayi hingga lanjut usia—dan bagaimana menyesuaikan komunikasi untuk pasien dengan kebutuhan khusus seperti autisme dan tuna grahita. Selain itu, pembaca akan memahami pentingnya komunikasi dalam keberagaman budaya serta tantangan dan strategi mengatasi hambatan komunikasi lintas budaya.

Di bagian akhir, buku ini mengangkat topik penting terkait komunikasi dalam konteks pelayanan kesehatan, termasuk komunikasi antar pemberi asuhan di CPPT dan komunikasi dalam menghadapi keluhan pasien. Dengan cakupan materi yang luas dan aplikatif, buku ini tidak hanya relevan bagi mahasiswa, tetapi juga berguna bagi para praktisi keperawatan dalam meningkatkan mutu pelayanan dan keselamatan pasien melalui komunikasi yang efektif.



0858 5343 1992
eurekamediaaksara@gmail.com
Jl. Banjaran RT.20 RW.10
Bojongsari - Purbalingga 53362



EC002025117619

ISBN 978-634-248-337-2



9

786342

481172

BUKU AJAR KOMUNIKASI KEPERAWATAN

**Novi Malisa
Irisanna Tambunan
Sitti Syabariyah
Muhammad Ifadh Arifqy Jayusman
Daniel Akbar Wibowo
Neli Husniawati
Dimas Utomo Hanggoro Putro
Bani Sakti
Nia Aprilla
Ferdinan Sihombing
Anih Kurnia
Alini
Rahmawati
Lia Nurlianawati
Murtiningsih
Rosiana Nur Imallah
Asri Aprilia Rohman
Ira Mehara Wati
Raihany Sholihatul Mukaromah**



**eureka
media aksara**

PENERBIT CV. EUREKA MEDIA AKSARA

BUKU AJAR KOMUNIKASI KEPERAWATAN

Penulis : Novi Malisa | Irisanna Tambunan | Sitti Syabariyah | Muhammad Ifadh Arifqy Jayusman | Daniel Akbar Wibowo | Neli Husniawati | Dimas Utomo Hanggoro Putro | Bani Sakti | Nia Aprilla | Ferdinan Sihombing | Anih Kurnia | Alini | Rahmawati | Lia Nurlianawati | Murtiningsih | Rosiana Nur Imallah | Asri Aprilia Rohman | Ira Mehara Wati | Raihany Sholihatul Mukaromah

Editor : Ferdinan Sihombing, S.Kep., Ners., M.Kep.

Desain Sampul : Firman Ismail

Tata Letak : Salsabela Meiliana Wati

ISBN : 978-634-248-117-2

No. HKI : EC002025117619

Diterbitkan oleh : **EUREKA MEDIA AKSARA, JULI 2025**
ANGGOTA IKAPI JAWA TENGAH
NO. 225/JTE/2021

Redaksi:

Jalan Banjaran, Desa Banjaran RT 20 RW 10 Kecamatan Bojongsari
Kabupaten Purbalingga Telp. 0858-5343-1992

Surel: eurekamediaaksara@gmail.com

Cetakan Pertama : 2025

All right reserved

Hak Cipta dilindungi undang-undang

Dilarang memperbanyak atau memindahkan sebagian atau seluruh isi buku ini dalam bentuk apapun dan dengan cara apapun, termasuk memfotokopi, merekam, atau dengan teknik perekaman lainnya tanpa seizin tertulis dari penerbit

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, buku berjudul “Buku Ajar Komunikasi Keperawatan” ini dapat diselesaikan sebagai salah satu upaya mendukung proses pembelajaran mahasiswa keperawatan di Indonesia. Buku ini disusun berdasarkan Kurikulum AIPViKI Tahun 2022, yang menekankan pentingnya penguasaan keterampilan komunikasi sebagai kompetensi dasar dalam praktik keperawatan profesional.

Komunikasi merupakan fondasi utama dalam proses asuhan keperawatan, mulai dari pengkajian hingga evaluasi. Dalam praktik klinis, seorang perawat tidak hanya dituntut untuk mampu memberikan intervensi yang tepat, tetapi juga harus mampu membangun hubungan terapeutik yang efektif dengan pasien, keluarga, dan tim kesehatan lainnya. Oleh karena itu, pemahaman dan penerapan komunikasi terapeutik yang baik menjadi esensial dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan.

Buku ini memuat 19 bab yang komprehensif, meliputi konsep dasar komunikasi, penerapan komunikasi terapeutik dalam berbagai tahap proses keperawatan, komunikasi berdasarkan rentang usia pasien, serta komunikasi dalam konteks budaya dan kebutuhan khusus. Disertakan pula pembahasan mengenai komunikasi dalam organisasi, komunikasi antartagenaga kesehatan, hingga komunikasi dalam penanganan keluhan sebagai bagian dari upaya menjaga mutu pelayanan dan keselamatan pasien.

Kami berharap buku ini dapat menjadi referensi utama bagi mahasiswa keperawatan, dosen, serta praktisi keperawatan dalam meningkatkan keterampilan komunikasi secara profesional dan beretika.

Selamat membaca dan semoga bermanfaat.

Cimahi, 25 Juni 2025

[Novi Malisa, S.Kep., Ners., M.Kep]
bersama seluruh Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB 1 KONSEP DASAR KOMUNIKASI.....	1
A. Pengertian Komunikasi	1
B. Aspek-Aspek Komunikasi	3
C. Tujuan Komunikasi.....	9
D. Faktor yang Memengaruhi Komunikasi	11
E. Jenis-Jenis Komunikasi	16
F. Hubungan antar Manusia (<i>Human Relations</i>)	19
RANGKUMAN.....	26
LATIHAN SOAL	27
DAFTAR PUSTAKA.....	29
TENTANG PENULIS	32
BAB 2 KOMUNIKASI TERAPEUTIK; (PRINSIP KOMUNIKASI TERAPEUTIK, & TEKNIK-TEKNIK KOMUNIKASI TERAPEUTIK).....	33
A. Prinsip Komunikasi Terpeutik	34
B. Tehnik Komunikasi Terapeutik	37
RANGKUMAN.....	42
LATIHAN SOAL	43
DAFTAR PUSTAKA.....	45
TENTANG PENULIS	47
BAB 3 STRATEGI PELAKSANAAN (TAHAP-TAHAP) KOMUNIKASI TERAPEUTIK & HAMBATAN KOMUNIKASI	48
A. Konsep dan Prinsip Dasar Komunikasi Terapeutik ..	48
B. Tahapan Komunikasi Terapeutik	52
C. Klasifikasi Hambatan Komunikasi	56
RANGKUMAN.....	61
LATIHAN SOAL	62
DAFTAR PUSTAKA.....	65
TENTANG PENULIS	68

BAB 4	KOMUNIKASI PADA SETIAP TAHAP PROSES KEPERAWATAN (PENGKAJIAN, DIAGNOSIS, RENCANA, IMPLEMENTASI, EVALUASI)	69
	A. Pendahuluan.....	70
	B. Definisi Komunikasi.....	70
	C. Komunikasi pada Tahap Pengkajian Proses Keperawatan.....	72
	D. Komunikasi pada Tahap Diagnosis Proses Keperawatan.....	72
	E. Komunikasi pada Tahap Perencanaan Proses Keperawatan.....	73
	F. Komunikasi pada Tahap Implementasi Proses Keperawatan.....	74
	G. Komunikasi pada Tahap Evaluasi Proses Keperawatan.....	74
	RANGKUMAN.....	75
	LATIHAN SOAL	76
	DAFTAR PUSTAKA	77
	TENTANG PENULIS.....	78
BAB 5	KOMUNIKASI BERDASARKAN TINGKAT USIA: PADA BAYI DAN ANAK	79
	A. Definisi Komunikasi Terapeutik	79
	B. Tahap Perkembangan Komunikasi pada Bayi dan Anak	80
	C. Pemahaman Bahasa dan Isyarat dalam Kontek Komunikasi pada Anak	81
	D. Teknik-Teknik Komunikasi Terapeutik pada Anak ..	82
	E. Tips Komunikasi Efektif pada Bayi dan Anak.....	86
	F. Penerapan Komunikasi Sesuai Tingkat Perkembangan Anak.....	86
	RANGKUMAN.....	89
	LATIHAN SOAL	91
	DAFTAR PUSTAKA	93
	TENTANG PENULIS.....	94

BAB 6	KOMUNIKASI BERDASARKAN TINGKAT USIA: PADA REMAJA.....	95
	A. Pengantar Komunikasi Remaja	96
	B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Remaja	97
	C. Jenis dan Gaya Komunikasi Remaja.....	98
	D. Komunikasi dalam Keluarga dan Pengaruhnya terhadap Remaja	100
	E. Komunikasi Remaja dan Teman Sebaya	101
	F. Tantangan Komunikasi Remaja di Era Digital	102
	G. Strategi Mengembangkan Komunikasi yang Sehat pada Remaja.....	103
	RANGKUMAN.....	105
	LATIHAN SOAL	106
	DAFTAR PUSTAKA.....	108
	TENTANG PENULIS	109
BAB 7	KOMUNIKASI BERDASARKAN TINGKAT USIA: PADA ORANG DEWASA	110
	A. Definisi Komunikasi.....	110
	B. Permasalahan dan Perkembangan Komunikasi Orang Dewasa.....	110
	C. Sikap Komunikasi pada Orang Dewasa	111
	D. Suasana Komunikasi pada Orang Dewasa	112
	E. Model Komunikasi pada Orang Dewasa	113
	F. Teknik Komunikasi pada Orang Dewasa.....	115
	RANGKUMAN.....	119
	LATIHAN SOAL	120
	DAFTAR PUSTAKA.....	122
	TENTANG PENULIS	123
BAB 8	KOMUNIKASI BERDASARKAN TINGKAT USIA: PADA LANSIA.....	124
	A. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Komunikasi pada Lansia.....	124
	B. Keterampilan Komunikasi pada Lansia	125
	C. Berkomunikasi dengan Lansia yang Memiliki Berbagai Kebutuhan.....	126

	D. Komunitas yang Beragam secara Budaya dan Bahasa	129
	E. Peran Keluarga dan <i>Caregiver</i>	130
	F. Tips Komunikasi Efektif	130
	RANGKUMAN	132
	LATIHAN SOAL	133
	DAFTAR PUSTAKA	135
	TENTANG PENULIS	136
BAB 9	KOMUNIKASI PADA PASIEN DENGAN KEBUTUHAN KHUSUS : AUTISME.....	137
	A. Komunikasi	137
	B. Kebutuhan Khusus: Autisme	137
	RANGKUMAN	144
	LATIHAN SOAL	145
	DAFTAR PUSTAKA	146
	TENTANG PENULIS	147
BAB 10	KOMUNIKASI PADA PASIEN DENGAN KEBUTUHAN KHUSUS: TUNA GRAHITA.....	148
	A. Pendahuluan	148
	B. Bahasa yang Jelas dan Sederhana	149
	C. Penggunaan Alat Bantu Visual	150
	D. Komunikasi Nonverbal	150
	E. Kesabaran dan Fleksibilitas dalam Interaksi	151
	F. Pendekatan Individual dan Penggunaan AAC	152
	G. Penggunaan Bahasa yang Berfokus pada Individu (<i>People-First Language</i>)	153
	H. Keterlibatan Keluarga dan Pengasuh	153
	I. Menciptakan Lingkungan yang Aman dan Inklusif	154
	J. Konsultasi dengan Profesional Disabilitas	154
	RANGKUMAN	156
	LATIHAN SOAL	157
	DAFTAR PUSTAKA	158
	TENTANG PENULIS	160

BAB 11 KOMUNIKASI PADA KELUARGA, KELOMPOK DAN MASYARAKAT	161
A. Pendahuluan	161
B. Prinsip Dasar Komunikasi Terapeutik dalam Konteks Keluarga, Kelompok, dan Masyarakat.....	162
C. Peran Komunikasi dalam Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat.....	165
D. Strategi Komunikasi yang Efektif	166
E. Tantangan dan Peluang dalam Komunikasi Kesehatan	166
F. Teknik Komunikasi Terapeutik yang Sesuai dalam Interaksi dengan Individu, Keluarga, Kelompok, dan Masyarakat.....	167
G. Edukasi Kesehatan secara Efektif dengan Menggunakan Berbagai Media Komunikasi	170
H. Implikasi Praktis bagi Perawat.....	172
I. Perbedaan Budaya dan Nilai dalam Proses Komunikasi dengan Masyarakat	174
RANGKUMAN.....	176
LATIHAN SOAL	177
DAFTAR PUSTAKA.....	179
TENTANG PENULIS	186
BAB 12 KOMUNIKASI PADA PASIEN DENGAN GANGGUAN JIWA.....	187
A. Pendahuluan	188
B. Teknik dan Strategi Komunikasi Terapeutik.....	189
C. Hambatan dalam Komunikasi Terapeutik dengan Pasien Gangguan Jiwa.....	189
D. Dampak Komunikasi Terapeutik pada Proses Penyembuhan.....	190
E. Studi Kasus: Implementasi Komunikasi Terapeutik di RS Dr. H. Marzoeqi Mahdi Bogor	191
RANGKUMAN.....	193
LATIHAN SOAL	194

	DAFTAR PUSTAKA	196
	TENTANG PENULIS.....	197
BAB 13	KOMUNIKASI DALAM KONTEKS <i>CULTURAL DIVERSITY</i>	198
	A. Pendahuluan.....	198
	B. Pengertian Keberagaman Budaya dalam Konteks Keperawatan.....	200
	C. Tujuan Komunikasi antar Budaya dalam Keperawatan.....	200
	D. Kejutan Budaya (<i>Culture Shock</i>) dalam Dunia Keperawatan.....	201
	RANGKUMAN.....	203
	LATIHAN SOAL	204
	DAFTAR PUSTAKA	206
	TENTANG PENULIS.....	207
BAB 14	TINJAUAN KOMUNIKASI DALAM KONTEKS BUDAYA	208
	A. Pengertian Komunikasi Lintas Budaya.....	209
	B. Komponen-Komponen Komunikasi Lintas Budaya	209
	C. Hambatan dan Tantangan dalam Komunikasi antar Budaya.....	210
	D. Tujuan Komunikasi	212
	E. Manfaat Komunikasi Lintas Budaya dalam Keperawatan	212
	F. Kejutan Budaya	213
	RANGKUMAN.....	215
	LATIHAN SOAL	216
	DAFTAR PUSTAKA	218
	TENTANG PENULIS.....	219
BAB 15	HAMBATAN KOMUNIKASI DALAM PERBEDAAN BUDAYA DAN STRATEGI MENGATASINYA	220
	A. Konsep Komunikasi Lintas Budaya	220
	B. Jenis-Jenis Hambatan Komunikasi Budaya.....	224
	C. Dampak Hambatan Budaya terhadap Proses Komunikasi.....	232

D. Strategi Mengatasi Hambatan Komunikasi Budaya.....	233
E. Penerapan Etika Komunikasi dalam Konteks Multikultural.....	234
RANGKUMAN.....	237
LATIHAN SOAL.....	238
DAFTAR PUSTAKA.....	240
TENTANG PENULIS	241
BAB 16 KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM PELAYANAN KESEHATAN.....	242
A. Definisi Komunikasi Organisasi dalam Pelayanan Kesehatan.....	243
B. Jenis Komunikasi Organisasi dalam Pelayanan Kesehatan.....	244
C. Tujuan Komunikasi Organisasi dalam Pelayanan Kesehatan.....	245
D. Strategi Pengelolaan Komunikasi Organisasi dalam Pelayanan Kesehatan.....	246
E. Dampak Komunikasi Kesehatan dalam Pembangunan Kesehatan.....	247
F. Perkembangan Komunikasi Organisasi dalam Pelayanan Kesehatan.....	247
RANGKUMAN.....	249
LATIHAN SOAL.....	250
DAFTAR PUSTAKA.....	252
TENTANG PENULIS	253
BAB 17 KOMUNIKASI EFEKTIF UNTUK MENINGKATKAN KESELAMATAN PASIEN	254
A. Pendahuluan	254
B. Definisi Komunikasi Efektif dalam Pelayanan Kesehatan Komunikasi dan Keselamatan Pasien	255
C. Komunikasi dan Keselamatan Pasien.....	255
D. Model dan Strategi Komunikasi Efektif	256
E. Hambatan Komunikasi dalam Pelayanan Kesehatan.....	257
F. Peran Teknologi dalam Komunikasi Klinis	258

G. Studi Kasus: Efektivitas SBAR dalam Serah Terima	259
RANGKUMAN.....	260
LATIHAN SOAL	261
DAFTAR PUSTAKA	263
TENTANG PENULIS.....	264
BAB 18 KOMUNIKASI EFEKTIF ANTAR PROFESIONAL PEMBERI ASUHAN (PPA) DI CATATAN PERKEMBANGAN PASIEN TERINTEGRASI (CPPT)	265
A. Catatan Perkembangan Pasien Terintegrasi (CPPT).....	266
B. Isi CPPT	267
C. Format Penulisan CPPT.....	268
D. Fungsi CPPT	269
E. Keterlibatan Profesi	270
F. Komunikasi Efektif antar PPA dalam CPPT	271
G. Strategi Peningkatan Komunikasi Efektif antar PPA dalam CPPT	271
RANGKUMAN.....	274
LATIHAN SOAL	275
DAFTAR PUSTAKA	277
TENTANG PENULIS.....	279
BAB 19 KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM PENANGANAN COMPLAINT	280
A. Pendahuluan.....	280
B. Konsep Komunikasi Efektif	281
C. Elemen Komunikasi Efektif.....	281
D. Prinsip Komunikasi Efektif	282
E. Keluhan (<i>Complaint</i>) Pasien dan Dampaknya.....	282
F. Teknik Komunikasi dalam Penanganan Keluhan....	283
G. Strategi Penanganan Keluhan Pasien.....	284
RANGKUMAN.....	286
LATIHAN SOAL	287
DAFTAR PUSTAKA	288
TENTANG PENULIS.....	290
GLOSARIUM.....	291

BUKU AJAR
KOMUNIKASI KEPERAWATAN

Novi Malisa
Irisanna Tambunan
Sitti Syabariyah
Muhammad Ifadh Arifqy Jayusman
Daniel Akbar Wibowo
Neli Husniawati
Dimas Utomo Hanggoro Putro
Bani Sakti
Nia Aprilla
Ferdinan Sihombing
Anih Kurnia
Alini
Rahmawati
Lia Nurlianawati
Murtiningsih
Rosiana Nur Imallah
Asri Aprilia Rohman
Ira Mehara Wati
Raihany Sholihatul Mukaromah



BAB

1

KONSEP DASAR KOMUNIKASI

Novi Malisa

Capaian Pembelajaran

Setelah mempelajari konsep komunikasi, mahasiswa diharapkan mampu:

1. Menjelaskan pengertian dan komponen dasar komunikasi secara lengkap dan sistematis.
2. Mengidentifikasi berbagai jenis komunikasi berdasarkan jumlah peserta, cara penyampaian, arah aliran, dan konteks komunikasi.
3. Menjelaskan tujuan komunikasi dalam berbagai konteks dan situasi secara tepat.
4. Menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi proses komunikasi serta dampaknya terhadap efektivitas komunikasi.
5. Menerapkan prinsip-prinsip komunikasi yang efektif dalam interaksi interpersonal dan profesional.
6. Mengenali ciri-ciri dan prinsip komunikasi terapeutik serta menerapkannya dalam konteks pelayanan kesehatan.
7. Melakukan komunikasi terapeutik dengan pendekatan empati, mendengarkan aktif, dan ketulusan dalam praktik keperawatan.

A. Pengertian Komunikasi

Komunikasi dapat dipahami sebagai suatu proses penyampaian pesan yang terjadi antara pengirim (sender) dan penerima (receiver) melalui media atau saluran tertentu. Proses ini tidak hanya melibatkan transfer informasi secara mekanis,

DAFTAR PUSTAKA

- Alshammari, M., Duff, J., & Guilhermino, M. (2022). Adult patient communication experiences with nurses in cancer care settings: a qualitative study. *BMC nursing*, 21(1), 201.
- Arda, D., & Suprpto, S. (2023). Therapeutic Communication Skills of Nursing Students in Clinical Practice. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 12(2), 346-352.
- Asman, A., Mulyono, T. T., Afriyanto, D. F., Lufianti, A., Anggreini, Y. S., Asmaria, M., & Maifita, Y. (2023). *Komunikasi Keperawatan*. Pradina Pustaka.
- Azijah, A. N., & Rahmawati, A. N. (2022). Asuhan Keperawatan Penerapan Komunikasi Terapeutik Pada Klien Isolasi Sosial Di Rsjs Dr Soerojo Magelang. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(3), 5437-5446.
- Babaii, A., Mohammadi, E., & Sadooghiasl, A. (2021). The meaning of the empathetic nurse-patient communication: A qualitative study. *Journal of patient experience*, 8, 23743735211056432.
- Cho, H. J., & Park, H. S. (2022). Influence of communication competence and communication style on the nurse-parent partnership in pediatric nurses. *Journal of Korean Academy of Fundamentals of Nursing*, 29(2), 170-180.
- Forde-Johnston, C., Butcher, D., & Aveyard, H. (2023). An integrative review exploring the impact of Electronic Health Records (EHR) on the quality of nurse-patient interactions and communication. *Journal of Advanced Nursing*, 79(1), 48-67.
- Fowler, K. R., Robbins, L. K., & Lucero, A. (2021). Nurse manager communication and outcomes for nursing: An integrative review. *Journal of nursing management*, 29(6), 1486-1495.

- Gliner, M., Dorris, J., Aiyelawo, K., Morris, E., Hurdle-Rabb, D., & Frazier, C. (2022). Patient falls, nurse communication, and nurse hourly rounding in acute care: Linking patient experience and outcomes. *Journal of Public Health Management and Practice*, 28(2), E467-E470.
- Holm, A., Karlsson, V., Nikolajsen, L., & Dreyer, P. (2021). Strengthening and supporting nurses' communication with mechanically ventilated patients in the intensive care unit: Development of a communication intervention. *International Journal of Nursing Studies Advances*, 3, 100025.
- Huang, Q., Pun, J., & Huang, S. (2022). Using a mixed-methods needs analysis to ensure the sustainability and success of English for nursing communication courses: improving nurse-patient engagement practices in globalized health care. *Sustainability*, 14(21), 14077.
- Jankelová, N., & Joniaková, Z. (2021, March). Communication skills and transformational leadership style of first-line nurse managers in relation to job satisfaction of nurses and moderators of this relationship. In *Healthcare* (Vol. 9, No. 3, p. 346). MDPI.
- Kwame, A., & Petrucka, P. M. (2021). A literature-based study of patient-centered care and communication in nurse-patient interactions: barriers, facilitators, and the way forward. *BMC nursing*, 20(1), 158.
- Lord, H., Loveday, C., Moxham, L., & Fernandez, R. (2021). Effective communication is key to intensive care nurses' willingness to provide nursing care amidst the COVID-19 pandemic. *Intensive and Critical Care Nursing*, 62, 102946.
- Mersha, A., Abera, A., Tesfaye, T., Abera, T., Belay, A., Melaku, T., & Wake, S. K. (2023). Therapeutic communication and its associated factors among nurses working in public hospitals of Gamo zone, southern Ethiopia: application of Hildegard Peplau's nursing theory of interpersonal relations. *BMC nursing*, 22(1), 381.

- Mulyana, N. A., & Rikky Gita Hilmawan, M. K. M. (2021). *Komunikasi Keperawatan*. Langgam Pustaka.
- Noviyanti, L. W., Ahsan, A., & Sudartya, T. S. (2021). Exploring the relationship between nurses' communication satisfaction and patient safety culture. *Journal of public health research*, 10(2), 2225.
- Otter, C. E., Keers, J. C., Reker, C., Smit, J., Schoonhoven, L., & de Man-van Ginkel, J. M. (2022). How nurses support self-management of hospitalized patients through verbal communication: a qualitative study. *BMC nursing*, 21(1), 329.
- Öztürk, A., & Kaçan, H. (2022). Compassionate communication levels of nursing students: Predictive role of empathic skills and nursing communication course. *Perspectives in Psychiatric Care*, 58(1).
- Peerboom, F. B., Friesen-Storms, J. H., Coenegracht, B. J., Pieters, S., van der Steen, J. T., Janssen, D. J., & Meijers, J. M. (2023). Fundamentals of end-of-life communication as part of advance care planning from the perspective of nursing staff, older people, and family caregivers: a scoping review. *BMC nursing*, 22(1), 363.
- Prabowo, N. D. Y. B., Kep, M., Bina, M. Y., Suwetty, A. M., Rispawati, B. H., Badi'ah, A., ... & Kep, M. (2022). *Komunikasi keperawatan (teori dan penerapannya)*. PT KIMHSAFI ALUNG CIPTA.
- Putri, I. M. I., & Ngasu, K. E. (2021). Hubungan Antara Caring Dan Komunikasi Terapeutik Dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan. *Nusantara Hasana Journal*, 1(3), 123-129.
- Siregar, I., Rahmadiyah, F., & Siregar, A. F. Q. (2021). Therapeutic communication strategies in nursing process of angry, anxious, and fearful schizophrenic patients. *British Journal of Nursing Studies*, 1(1), 13-19.

TENTANG PENULIS



Novi Malisa, S.Kep., Ners., M.Kep merupakan dosen tetap Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) RS. Dustira Cimahi. Lahir di Cianjur, tanggal 26 November 1985. Telah menyelesaikan pendidikan D3 Keperawatan di Akper RS. Dustira pada tahun 2006, melanjutkan S1 Keperawatan dan Ners di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Jenderal Achmad Yani Cimahi pada tahun 2010 dan 2011, kemudian menyelesaikan pendidikan S2 Keperawatan di Universitas Padjadjaran Bandung konsentrasi Keperawatan Medikal Bedah pada tahun 2015. Matakuliah yang diampu adalah Keperawatan Medikal Bedah, Keperawatan Dasar, dan Patofisiologi. Pengalaman berorganisasi di Persatuan Perawat Nasional Indonesia, Asosiasi Institusi Pendidikan Vokasi Keperawatan Indonesia, dan Himpunan Perawat Medikal Bedah Indonesia. Saat ini aktif melakukan penelitian dan menulis berbagai artikel ilmiah mengenai asuhan keperawatan pasien dengan penyakit dalam dan manajemen diri penatalaksanaan penyakit. Selain itu juga aktif sebagai edukator dan pembicara seminar dan pelatihan seputar uji kompetensi dan keperawatan medikal bedah.

BAB 2

KOMUNIKASI TERAPEUTIK: (PRINSIP KOMUNIKASI TERAPEUTIK, & TEKNIK-TEKNIK KOMUNIKASI TERAPEUTIK)

Irisanna Tambunan

Capaian Pembelajaran:

1. Mampu mengetahui dan memahami prinsip komunikasi terapeutik
2. Mampu mengetahui dan memahami teknik-teknik komunikasi terapeutik.

Komunikasi menjadi elemen penting bagi perawat dalam melaksanakan praktik keperawatan. Pengetahuan dan penerapan dasar-dasar komunikasi terapeutik dalam keperawatan menjadi hal yang sangat penting, Perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi terapeutik akan mudah menjalin hubungan saling percaya dengan klien dan memberikan kepuasan sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan keperawatan. Seorang perawat perlu memahami prinsip-prinsip dalam melakukan komunikasi terapeutik dengan harapan akan terjalin hubungan terapeutik antara perawat dan pasien.

Komunikasi terapeutik yang dilakukan juga harus memperhatikan tehnik-tehnik yaitu dengan mendengarkan dengan penuh perhatian, penerimaan, menanyakan pertanyaan yang berkaitan, mengulangi, klarifikasi, focus, refleksi, memberikan informasi, diam, mengidentifikasi tema, memberikan penguatan., menawarkan diri, memberikan kesempatan memulai pembicaraan, menganjurkan untuk meneruskan pembicaraan, humor, menyampaikan hasil observasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arnold, E. C., & Boggs, K. U. (2019). *Interpersonal Relationships: Professional Communication Skills for Nurses* (8th ed.). Elsevier.
- Egan, G. (2020). *The skilled helper: A problem-management and opportunitydevelopment approach to helping*. Cengage Learning.
- Garcia, L., & Hernandez, P. (2022). Adapting communication styles in nursing: Enhancing therapeutic relationships and care outcomes. *Nursing Communication Journal*, 12(1), 45-53.
- García, M., Pérez, L., & Martínez, A. (2019). Open-ended questions in nursing: Enhancing patient engagement and care outcomes. *International Journal of Nursing Studies*, 93, 50-58.
- Hernandez, R., Lopez, M., & Sanchez, E. (2016). Clarification techniques in nursing communication: Enhancing information accuracy and patient outcomes. *Nursing Communication Quarterly*, 30(2), 123-130.
- Kim, H., & Park, S. (2021). Reflective communication in nursing: Enhancing therapeutic relationships and emotional recovery. *Journal of Advanced Nursing*, 77(4), 1705-1714.
- Kozier, B., Erb, G., Berman, A. J., Snyder, S. J., Frandsen, G., Buck, M., & Ferguson, M. (2021). *Fundamentals of Nursing: Concepts, Process, and Practice* (11th ed.). Pearson.
- Martinez, A., & Lopez, G. (2021). Summarization techniques in therapeutic communication: Enhancing understanding and care coordination. *Nursing Communication Research*, 8(2), 150-158.
- Patel, M., & Shah, R. (2019). Information delivery in nursing: Impact on patient satisfaction and treatment adherence. *Journal of Patient Education and Counseling*, 102(5), 990-997.
- Perry, A. G., Potter, P. A., & Ostendorf, W. R. (2022). *Clinical Nursing Skills and Techniques* (10th ed.). Elsevier.

- Townsend, M. C. (2020). *Essentials of psychiatric mental health nursing: Concepts of care in evidence-based practice*. F.A. Davis Company.
- Varcarolis, E. M. (2020). *Foundations of Psychiatric-Mental Health Nursing: A Clinical Approach* (8th ed.). Elsevier
- Widiyanto, B., & dkk. (2024). *Buku Ajar Komunikasi Terapeutik Keperawatan*. Jakarta Barat: PT Nuansa Fajar Cemerlang Jakarta.

TENTANG PENULIS



Irisanna Tambunan, S.Kep., Ners., M.KM. Lahir di Sibolga, pada tanggal 28 Agustus 1976. Tempat tinggal saat di Bandung, Jawa Barat. Riwayat pendidikan penulis bersekolah di SDN 1 Nangka Tangerang, selanjutnya di SMPN 5 Tangerang dan Sekolah Menengah Atas di SMAN 4 Tangerang. Penulis melanjutkan Pendidikan Diploma Tiga Jurusan Keperawatan di Akper Dep.Kes Dr. Otten Bandung pada tahun 1994. Pada tahun 2000 penulis melanjutkan Pendidikan Sarjana Keperawatan di PSIK Universitas Padjajaran, Pendidikan Ners pada tahun 2010, selanjutnya pada tahun 2011 penulis melanjutkan Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Konsentrasi Kesehatan Reproduksi di Universitas Padjajaran. Pengalaman Organisasi: Pengurus Komisariat PPNI Universitas Bhakti Kencana Periode Tahun 2019-2024, Pengurus AIPViKI (Asosiasi Institusi Pendidikan Vokasi Keperawatan Indonesia) Regional 4 Jawa Barat-Banten Periode 2024-2028, IPEMI (Ikatan Perawat Maternitas Indonesia) Periode 2023-2028. Riwayat pekerjaan: Penulis bekerja di SPK/Akper Dep.Kes dr Sitanala tahun 1998-2000, sebagai Dosen tetap di Akper Bhakti Kencana tahun 2000-2019. Kemudian pada tahun 2019 beralih menjadi Universitas Bhakti Kencana hingga sampai saat ini tahun 2025 di Prodi DIII Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Bhakti Kencana. Mata kuliah yang diampu adalah Keperawatan Maternitas, Keperawatan Anak, Komunikasi Keperawatan, Metodologi Keperawatan. Penulis aktif sebagai pembicara dan mengikuti kegiatan berbagai seminar, workshop, penelitian dan pengabdian masyarakat. Saat ini Penulis aktif menulis berbagai artikel ilmiah dan buku tentang keperawatan dan kesehatan reproduksi. Email penulis: irisanna.tambunan@bku.ac.id

BAB 3

STRATEGI PELAKSANAAN (TAHAP-TAHAP) KOMUNIKASI TERAPEUTIK & HAMBATAN KOMUNIKASI

Sitti Syabariyah

Capaian Pembelajaran:

1. Memahami konsep dan prinsip dasar komunikasi terapeutik dalam praktik keperawatan.
2. Mengidentifikasi dan menjelaskan tahapan komunikasi terapeutik secara komprehensif (pra-interaksi, orientasi, kerja, dan terminasi).
3. Menganalisis berbagai hambatan yang mungkin muncul dalam proses komunikasi terapeutik.
4. Mengembangkan strategi efektif untuk mengatasi hambatan komunikasi guna mencapai tujuan terapeutik.
5. Menerapkan keterampilan komunikasi terapeutik dalam berbagai skenario klinis untuk meningkatkan kualitas asuhan keperawatan.

A. Konsep dan Prinsip Dasar Komunikasi Terapeutik

Perawat harus memiliki kemampuan komunikasi terapeutik, yang bukan hanya prosedural tetapi juga seni mengambil pendekatan yang lebih luas untuk membangun hubungan yang saling percaya dengan pasien. Keterampilan ini akan menjadi kunci untuk menerapkan perawatan kesehatan berbasis Kurikulum AIPViKI 2022, yang menekankan pendekatan perawatan berpusat pada pasien (Kemenkes RI, 2022).

DAFTAR PUSTAKA

- Abedini, S., Mousavizadeh, A., & Bahrami, M. (2020). The effect of communication skills training on nurses' emotional intelligence and empathy. *Journal of Education and Health Promotion*, 9(1), 164. DOI: 10.4103/jehp.jehp_665_19
- Al-Mutairi, H., Al-Aqeel, M.N., Al-Mulla, R.S., & Al-Anezi, A.A. (2021). Nurses' perceptions of therapeutic communication and its influence on patient satisfaction in Kuwaiti hospitals. *Journal of Nursing Management*, 29(4), 861-869. DOI: 10.1111/jonm.13251
- Hagstrom, J., Ewertsson, M., & Norberg, C. (2022). Nurses' experiences of therapeutic communication in psychiatric care – A qualitative study. *International Journal of Mental Health Nursing*, 31(2), 488-497. DOI: 10.1111/inm.12966
- Johansson, M., Olsson, M., & Nordgren, J. (2021). Phases of therapeutic communication: A systematic review of current perspectives in nursing. *Nursing Open*, 8(3), 1182-1191. DOI: 10.1002/nop2.695
- Kim, S.H., & Lee, S.H. (2021). The effects of empathetic communication training on nurses' empathy and communication skills. *Journal of Clinical Nursing*, 30(1-2), 177-186. DOI: 10.1111/jocn.15570
- Liu, X., Zhao, Y., Wang, L., & Zhang, J. (2023). The role of therapeutic communication in improving patient outcomes: A systematic review. *Journal of Advanced Nursing*, 79(2), 478-490. DOI: 10.1111/jan.15494
- Melo, R.L.P., Barbosa, T.N., & Santos, T.N. (2023). Client-centered communication in nursing: A concept analysis. *Journal of Nursing Education and Practice*, 13(2), 24-30. DOI: 10.5430/jnep.v13n2p24

- Park, H.J., Kim, J.H., & Lee, M.S. (2022). The effectiveness of health education through therapeutic communication on self-management in chronic disease patients. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 52(1), 60-70. DOI: 10.4040/jkan.21115
- Price, J.M., Adams, L.A., & Lewis, K.S. (2023). Maintaining professional boundaries in therapeutic relationships: A qualitative study of nurses' experiences. *Journal of Professional Nursing*, 48, 10-16. DOI: 10.1016/j.profnurs.2023.08.006
- Rahim, A., & Khan, M.A. (2020). The impact of nurses' acceptance on patient satisfaction in clinical settings. *Journal of Pakistan Medical Association*, 70(Suppl 3), S59-S63. Link: Tersedia melalui database jurnal medis, contoh: PubMed, JPMC (DOI tidak ditemukan, link ke artikel di jurnal secara umum)
- Rezapour, R., Moradi, N., & Abedi, H.A. (2021). The effect of communication skills training on medication adherence in patients with chronic diseases: A systematic review and meta-analysis. *Complementary Therapies in Clinical Practice*, 42, 101275. DOI: 10.1016/j.ctcp.2021.101275
- Sarfraz, M., Sarfraz, Z., & Al-Qurashi, N. (2022). Genuineness in nurse-patient communication: A qualitative study. *Journal of Nursing Scholarship*, 54(3), 321-329. DOI: 10.1111/jnu.12741
- Sattari, A., Najafian, M., & Sajjadi, M. (2023). Nurses' communication skills and patients' coping mechanisms in critical care units. *Journal of Patient Experience*, 10, 23743735231165275. DOI: 10.1177/23743735231165275
- Tang, L., Han, L., & Li, R. (2020). The effectiveness of active listening on nurse-patient communication: A systematic review. *Applied Nursing Research*, 54, 151280. DOI: 10.1016/j.apnr.2020.151280
- Timmins, F., Murphy, J., & McCarthy, B. (2023). Effective communication in nursing: An exploration of core principles. *Nurse Education Today*, 120, 105658. DOI: 10.1016/j.nedt.2022.105658

- Tregunno, D., Yasin, A., & Le Blanc, P. (2024). The impact of nurse empathy on patient satisfaction and clinical outcomes: A systematic review. *Journal of Nursing Management*, 32(1), 101-112. DOI: 10.1111/jonm.13942
- Zanbagh, L., & Alami, A. (2021). Clarification and validation in therapeutic communication: Enhancing patient understanding and trust. *Journal of Holistic Nursing*, 39(4), 362-370. DOI: 10.1177/08980101211019688
- Zulkosky, K. (2021). The Importance of Trust in Nurse-Patient Communication: A Literature Review. *Journal of Nursing Care Quality*, 36(2), E27-E31. DOI: 10.1097/NCQ.0000000000000543

TENTANG PENULIS



Prof. Dr. Sitti Syabariyah, S.Kp., MS.Biomed adalah akademisi dan peneliti senior di bidang keperawatan dengan pengalaman lebih dari 30 tahun. Saat ini beliau aktif mengajar di Universitas 'Aisyiyah Bandung dan terlibat dalam berbagai kegiatan ilmiah, penulisan buku, serta pengembangan kurikulum nasional pendidikan keperawatan.

Keahliannya mencakup Ilmu Dasar dan Dasar Keperawatan, Filsafa dan Teori Keperawatan, Komunikasi Keperawatan, Keperawatan Medical Bedah, Speliaslis Wound Care dan Diabetic Foot Ulcer, Metodologi Penelitian, Statistika Kesehatan dan Bioetika.

BAB 4

KOMUNIKASI PADA SETIAP TAHAP PROSES KEPERAWATAN (PENGKAJIAN, DIAGNOSIS, RENCANA, IMPLEMENTASI, EVALUASI)

Muhammad Ifadh Arifqy Jayusman

Capaian Pembelajaran

1. Mahasiswa mampu menganalisis pentingnya komunikasi efektif dalam setiap tahap proses keperawatan
2. Mahasiswa mampu mendemonstrasikan keterampilan komunikasi terapeutik dalam praktik pengkajian, intervensi, dan evaluasi keperawatan.
3. Mahasiswa menunjukkan sikap empatik, respek, dan profesionalisme dalam berkomunikasi dengan klien dan tim kesehatan.

Komunikasi dalam setiap tahap proses keperawatan di Indonesia mengalami perkembangan signifikan seiring dengan peningkatan standar pendidikan dan praktik keperawatan. Pada tahap pengkajian, perawat kini lebih mengedepankan komunikasi terapeutik untuk menggali data secara holistik. Dalam tahap diagnosis, komunikasi antarprofesi dan pelibatan pasien mulai diterapkan guna meningkatkan akurasi dan pemahaman masalah keperawatan. Perencanaan keperawatan pun telah bergeser menuju pendekatan kolaboratif, di mana perawat berdiskusi aktif dengan pasien dan keluarga untuk menetapkan tujuan dan intervensi yang sesuai. Selama implementasi, komunikasi edukatif menjadi bagian penting dalam meningkatkan partisipasi dan kepatuhan pasien terhadap rencana perawatan. Sementara itu, evaluasi kini dilakukan dengan dialog terbuka agar pasien memahami hasil perawatan dan

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, A. T. *et al.* (2023) 'Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Dalam Tataan Manajemen Di Rumah Sakit', *Jurnal Keperawatan*, 12(1), pp. 56–63. doi: 10.47560/kep.v12i1.478.
- Azijah, A. N. (2022) 'Asuhan Keperawatan Penerapan Komunikasi Terapeutik Pada Klien Isolasi Sosial Di Rsjs Dr Soerojo Magelang', *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(3), pp. 5435–5444.
- Beno, J., Silen, A. . and Yanti, M. (2022) 'No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における 健康関連指標に関する共分散構造分析Title', *Braz Dent J.*, 33(1), pp. 1–12.
- Nurkalis, U. and Siswanto (2022) 'Gambaran Motivasi Mahasiswa Diploma Tiga Keperawatan Dalam Pembelajaran Komunikasi Keperawatan: Model Motivasi Arcs-V', *Intan Husada: Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 10(02), pp. 83–93. doi: 10.52236/ih.v10i2.243.
- Nurmaliyati, N., Anwar, S. and Chairani, R. (2022) 'Analisis Hubungan Empati, Caring dan Komunikasi Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Terhadap Pelayanan Keperawatan Anak Thalasemia di Wilayah Kabupaten Bekasi', *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 14(1), pp. 81–95. doi: 10.37012/jik.v14i1.408.
- Putri, I. M. I. and Ngasu, K. E. (2021) 'Literature Review : Hubungan Antara Caring Dan Komunikasi Terapeutik Dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan', *Jurnal Manajemen Retail Indonesia*, 2(2), pp. 157–164. doi: 10.33050/jmari.v2i2.1660.
- Ануркин, Р. П. *et al.* (2022) 'Определение Причин Возникновения Резонансных Вибраций Трубопроводов Свежего Пара Энергоблока № 1 Нововоронежской АЭС-2', *Теплоэнергетика*, 3(8), pp. 14–20. doi: 10.56304/s0040363622080021.

TENTANG PENULIS



Muhammad Ifadh Arifqy Jayusman, yang akrab disapa Ifadh, lahir di Karawang pada 12 Mei 1998. Ia merupakan seorang profesional di bidang keperawatan dengan latar belakang akademik yang kuat. Ifadh meraih gelar Sarjana Keperawatan dari STIKes Kharisma (Horizon) Karawang pada tahun 2020, kemudian melanjutkan pendidikan Profesi Keperawatan di Fakultas Ilmu dan Teknologi Kesehatan (FITKes) Universitas Jenderal Achmad Yani Cimahi pada tahun 2020–2021. Ia juga menyelesaikan Magister Keperawatan di universitas yang sama pada tahun 2023.

Dalam perjalanan kariernya, Ifadh memiliki berbagai pengalaman klinis sebagai perawat pelaksana di beberapa rumah sakit, termasuk RS Citra Sari Husada, RS Mandaya Hospital, RS Saraswati, dan RS Dustira TK.II. Selain pengalaman klinis, ia juga memiliki pengalaman akademik sebagai asisten dosen di STKINDO Wirautama dari tahun 2022 hingga 2024. Saat ini, ia mengembangkan kariernya sebagai staf dosen S1 Ilmu dan Profesi Keperawatan di Universitas ‘Aisyiyah (UNISA) Bandung.

Dengan pengalaman dan dedikasinya di dunia keperawatan, Ifadh berkomitmen untuk terus berkontribusi dalam pengembangan ilmu keperawatan dan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

BAB

5

KOMUNIKASI BERDASARKAN TINGKAT USIA: PADA BAYI DAN ANAK

Daniel Akbar Wibowo

Capaian Pembelajaran

1. Mampu mengetahui Definisi Komunikasi Terapeutik
2. Mampu mengetahui Tahap Perkembangan Komunikasi Pada Bayi Dan Anak
3. Mampu mengetahui Pemahaman Bahasa dan Isyarat dalam Kontek Komunikasi Pada Anak
4. Mampu mengetahui Teknik Teknik Komunikasi Terapeutik Pada Anak
5. Mampu mengetahui Tips Komunikasi Epektif Pada Bayi dan Anak
6. Mampu mengetahui Penerapan Komunikasi Sesuai Tingkat Perkembangan Anak

A. Definisi Komunikasi Terapeutik

Menurut Indarwati (2003) dalam (Anjaswarni, 2016), komunikasi terepeutik adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar, terarah dan kegiatannya diarahkan ada kesembuhan pasien. Komunikasi terapeutik adalah komunikasi interpersonal dan fokus saling pengertian antara perawat dengan pasien. Komunikasi ini merupakan komunikasi pribadi anantara perawat dan pasien, perawat membantu mengenali dan mengatasi masalah bersama pasien. Hubungan terapeutik antara perawat dan pasien adalah hubungan kerja sama yang

DAFTAR PUSTAKA

- Anjaswarni, N. (2016). *Komunikasi Terapeutik dalam Praktik Keperawatan*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Hurlock, E. B. (2003). *Psikologi Perkembangan: Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan* (Edisi Kelima). Jakarta: Erlangga.
- Indarwati, R. (2003). *Konsep Dasar Keperawatan: Komunikasi Terapeutik*. Surabaya: Airlangga University Press. (Dikutip dalam Anjaswarni, 2016)
- Mundakir. (2006). *Kebutuhan Dasar Manusia: Aplikasi Proses Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Papalia, D. E., Olds, S. W., & Feldman, R. D. (2008). *Human Development* (10th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Santrock, J. W. (2011). *Life-Span Development* (13th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Stuart, G. W., & Sundeen, S. J. (1998). *Prinsip dan Praktik Keperawatan Kesehatan Jiwa* (Edisi 3). Jakarta: EGC.
- Sujiono, Y. N. (2009). *Konsep Dasar Pendidikan Anak Usia Dini*. Jakarta: Indeks.
- Widyaningrum, E. (2017). *Perkembangan Bahasa Anak Usia Dini*. Yogyakarta: Deepublish.
- Yusuf, A. M. (2009). *Psikologi Perkembangan Anak dan Remaja*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

TENTANG PENULIS



Daniel Akbar Wibowo, S.Kep., Ners., M.M., M.Kep. Lahir di Tasikmalaya Pada Tanggal 28 Oktober 1984. Menyelesaikan Pendidikan S1 Keperawatan (2007) dan Program Profesi Ners (2008) di Universitas Muhammadiyah Tasikmalaya, S2 Manajemen Kesehatan di STIE-ISM Jakarta, S2 Keperawatan peminatan anak di Universitas Jenderal A. Yani Cimahi serta sedang melanjutkan S3 Ilmu Kesehatan Masyarakat di Universitas Negeri Sebelas Maret. Pengalaman organisasi aktif di organisasi Ikatan Remaja Muhammadiyah Garut, Senat Mahasiswa Stikes Muhammadiyah Tasikmalaya, Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah (IMM) Tasikmalaya, PPNI Komisariat Rumah Sakit Prasetya Bunda Kota Tasikmalaya, PERSIKES Kabupaten Ciamis, PPNI Kabupaten Ciamis, Ikatan Perawat Anak Indonesia, Himpunan Perawat Holistik Indonesia, DPK PPNI Fakultas Ilmu Kesehatan.

BAB 6

KOMUNIKASI BERDASARKAN TINGKAT USIA: PADA REMAJA

Neli Husniawati

Capaian Pembelajaran

Setelah mempelajari seluruh isi bab ini, peserta didik diharapkan mampu:

1. Menjelaskan pengertian dan pentingnya komunikasi dalam kehidupan remaja, serta pengaruhnya terhadap perkembangan kepribadian dan relasi sosial.
2. Menganalisis faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi komunikasi remaja, seperti kepercayaan diri, lingkungan keluarga, teman sebaya, dan media sosial.
3. Mengidentifikasi jenis komunikasi (verbal dan nonverbal) serta membedakan gaya komunikasi (pasif, agresif, pasif-agresif, dan asertif) yang biasa digunakan oleh remaja.
4. Menjelaskan peran keluarga dalam membentuk keterampilan komunikasi remaja, serta pentingnya pola komunikasi yang terbuka dan suportif dalam rumah tangga.
5. Mengevaluasi pengaruh teman sebaya terhadap pola komunikasi dan pengambilan keputusan remaja, termasuk risiko tekanan kelompok (*peer pressure*) dan pentingnya komunikasi asertif.
6. Menunjukkan sikap reflektif dan kritis terhadap penggunaan media sosial dalam komunikasi sehari-hari, serta memahami dampak positif dan negatif dari komunikasi digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Hurlock, E. B. (2003). *Developmental Psychology: A Life-Span Approach* (5th ed.). McGraw-Hill.
- Nurihsan, F. (2005). *Psikologi Remaja*. Bandung: Refika Aditama.
- Papalia, D. E., Olds, S. W., & Feldman, R. D. (2008). *Human Development* (11th ed.). McGraw-Hill.
- Rakhmat, J. (2007). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Santrock, J. W. (2012). *Adolescence* (14th ed.). McGraw-Hill.

TENTANG PENULIS



Ns. Neli Husniawati, S.Kep., M.Kep. Penulis adalah dosen tetap Prodi Pendidikan Profesi Ners Fakultas Kesehatan Universitas Mohammad Husni Thamrin. Lahir di Jakarta, 10 Juli 1976. Penulis menamatkan Pendidikan Diploma III Keperawatan pada tahun 1997 di Akademi Keperawatan Mitra Keluarga Jakarta. Tahun 2003 menulis menyelesaikan jenjang Pendidikan Sarjana Keperawatan dan Profesi Ners di Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Indonesia dan tahun 2013 menamatkan Magister Keperawatan di Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Indonesia. Pengalaman organisasi penulis pernah menjadi Pengurus Pusat Asosiasi Institusi Pendidikan Diploma III Keperawatan Indonesia (AIPDiKI) dari tahun 2011-2015 dan saat ini menjadi Sekretaris Asosiasi Institusi Pendidikan Ners Indonesia (AIPNI) regional 5 DKI Jakarta dan Banten. Saat ini penulis menjabat sebagai Ketua Program Studi Sarjana Keperawatan dan Profesi Ners di Fakultas Kesehatan Universitas Mohammad Husni Thamrin

BAB 7

KOMUNIKASI BERDASARKAN TINGKAT USIA: PADA ORANG DEWASA

Dimas Utomo Hanggoro Putro

Capaian Pembelajaran

1. Memahami tentang definisi komunikasi
2. Memahami tentang permasalahan dan perkembangan komunikasi orang dewasa
3. Memahami tentang sikap komunikasi pada orang dewasa
4. Memahami tentang suasana komunikasi pada orang dewasa
5. Memahami tentang model komunikasi pada orang dewasa
6. Memahami tentang teknik komunikasi pada orang dewasa

A. Definisi Komunikasi

Komunikasi adalah penyampaian informasi yang berisi ide, perasaan, perhatian, makna, dan pikiran yang diberikan pada penerima pesan dengan harapan si penerima pesan menggunakan informasi tersebut dalam rangka mengubah sikap dan perilaku (Muhith & Siyoto, 2021). Komunikasi adalah proses perpindahan pengertian dari seseorang kepada orang lain dalam bentuk gagasan atau informasi yang bertujuan untuk memengaruhi, membentuk, atau memodifikasi perilaku seseorang (Pieter, 2017).

B. Permasalahan dan Perkembangan Komunikasi Orang Dewasa

Orang dewasa mengalami perkembangan psikosial menurut Erikson (1985) dalam Stuart dan Sundeen (1998) yaitu suatu bentuk intimasi dengan isolasi. Orang dewasa telah

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, A. Z. (2019). *Konsep & Praktik Komunikasi Terapeutik pada Keluarga Binaan*. Guepedia.
- Anjaswarni, T. (2016). *Komunikasi Dalam Keperawatan*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Asman, A., Mulyono, T. T., Theresia, Afriyanto, D. F., Lufianti, A., Anggreini, Y. S., Asmaria, M., Agustin, W. R., Listiyanawati, M. D., Jamni, T., Adriani, R. B., Marni, L., & Maifita, Y. (2023). *Komunikasi Keperawatan*. Pradina Pustaka.
- Fauziah, A., Aminah, S., Jaya, N., & Rahman. (2023). *Komunikasi Dalam Keperawatan* (1st ed.). Nas Media Pustaka.
- Muhith, B., & Siyoto, S. (2021). *Aplikasi Komunikasi Terapeutik Nursing & Health*. Andi.
- Nursalam, A., & Febriani, N. (2023). *Pengetahuan Komunikasi Terapeutik dalam Meningkatkan Perilaku Caring Perawat*. Pradina Pustaka.
- Pertiwi, M. R., Wardhani, A., Raziansyah, Firsty, L., Febriana, A., Sitanggang, Y. A., Maria, D., Anggraeni, Fuady, I., & Arnianti. (2022). *Komunikasi Terapeutik Dalam Kesehatan*. Rizmedia Pustaka Indonesia.
- Pieter, H. Z. (2017). *Dasar-Dasar Komunikasi Bagi Perawat* (1st ed.). Kencana.
- Widiyanto, B., Umar, E., Siagian, I. O., Susanti, A., Arsyawina, Setyorini, Y., & Dherlirona. (2024). *Buku Ajar Komunikasi Teraupetik Keperawatan*. Nuansa Fajar Cemerlang.

TENTANG PENULIS



Ns. Dimas Utomo Hanggoro Putro, S.Kep., M.N.Sc. Lahir di Jakarta, 23 April 1996. Penulis merupakan anak pertama dari 3 bersaudara dari pasangan Bapak Sunardi dan Ibu Tati Haryati, adik pertama bernama Ajeng Utami Hanggraini Putri dan adik kedua bernama Berliana Cahyani Tri Utami. Riwayat Pendidikan penulis yaitu SDN Sunter Jaya 07 Pagi (2008), SMPN 228 Jakarta (2011), SMAN 72 Jakarta (2014). Penulis menyelesaikan Sarjana Keperawatan (S1) dan Profesi Ners di Universitas Muhammadiyah Jakarta pada tahun 2019. Penulis melanjutkan pendidikan S2 peminatan keperawatan medikal bedah di Program Studi Magister Keperawatan - Universitas Gadjah Mada dan lulus tahun 2023. Penulis saat ini merupakan staff pengajar di Akademi Keperawatan Peln pada departemen keperawatan medikal bedah. Penulis memiliki kompetensi dibidang keperawatan medikal bedah dan keperawatan komplementer. Penulis saat ini tergabung dengan Himpunan Perawat Informatika Indonesia (HPII). Penulis dapat dihubungi melalui email. Email penulis: dimasutomohanggoroputro@gmail.com atau dimasuhp@akper-pelni.ac.id

Motto: *“Menuntut ilmu adalah takwa. Menyampaikan ilmu adalah ibadah. Mengulang-ulang ilmu adalah zikir. Mencari ilmu adalah jihad”* (Abu Hamid Al Ghazali)

BAB 8

KOMUNIKASI BERDASARKAN TINGKAT USIA: PADA LANSIA

Bani Sakti

Capaian Pembelajaran

Setelah mengikuti kegiatan pembelajaran Komunikasi Keperawatan, bila diberi data/ kasus mahasiswa mampu memahami: komunikasi berdasarkan tingkat usia: pada Lansia

Komunikasi dengan Lansia memerlukan pendekatan khusus untuk memastikan efektivitas. Penting untuk memberikan perhatian pada faktor fisik, psikologis, dan lingkungan, serta menggunakan keterampilan komunikasi yang tepat, termasuk bersikap sabar, menggunakan bahasa yang sederhana, dan menjaga kontak mata.

A. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Komunikasi pada Lansia

Komunikasi dengan lansia dipengaruhi oleh beberapa faktor penting. Secara fisik, lansia sering mengalami penurunan pendengaran dan penglihatan, sehingga diperlukan cara berbicara yang jelas, perlahan, dan dengan suara yang cukup keras di lingkungan yang tenang. Secara psikologis, lansia mungkin merasa cemas atau tidak nyaman, sehingga pendekatan yang empatik, penuh hormat, dan pengertian sangat dibutuhkan untuk menciptakan rasa aman. Selain itu, faktor lingkungan juga berperan besar; tempat yang nyaman, familiar, dan bebas dari gangguan akan membantu lansia merasa lebih tenang dan terbuka dalam berkomunikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Nasir, (2009). *Komunikasi dalam Keperawatan*, jilid 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Arwani, (2003, *Komunikasi Dalam Keperawatan*. Jakarta : EGC.
- Morrison, P. (2008). *Caring dan Communicating: Hubungan Interpersonal dalam Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Mulyana, Deddy. (2007). *Ilmu komunikasi: suatu pengantar*. Ed. Revisi; Cet. 9. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mundakir. (2016). *Komunikasi dalam Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Indomedia Pustaka.
- Nasir, A., Muhiith, A., Mubarak, WI. (2009). *Komunikasi Dalam Keperawatan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nugroho, Wahyudi. (2009). *Komunikasi dalam keperawatan gerontik*. Jakarta : EGC
- Nunung Nurhasanah. (2013). *Ilmu Komunikasi dalam Konteks Keperawatan untuk Mahasiswa Keperawatan*. Jakarta: Trans Info Media (TIM).
- Sheldon, Lisa Kennedy. (2010). *Komunikasi untuk Keperawatan Berbicara dengan Pasien Edisi Kedua*. Jakarta: Erlangga
- Suryani. (2014). *Komunikasi Terapeutik: Teori dan Praktik Ed.2*. Jakarta: EGC.
- Wijayanti, Endah Tri. (2017). *Dasar-Dasar Komunikasi Untuk Mahasiswa Keperawatan*. Nganjuk: CV. Adjie Media Nusantara.
- Zen, P. (2013). *Panduan Komunikasi Efektif untuk Bekal Perawat Profesional*. Ed 1. Jakarta: D-Medika

TENTANG PENULIS



Nama lengkap **Bani Sakti, SKM.,M.KM.**, lahir pada tanggal 27 September 1965, anak kedua dari empat bersaudara. Lulus D III Keperawatan tahun 1987 di Akademi Perawatan Departemen Kesehatan Bandung, Program Pendidikan Bidan B tahun 1995, lulus S1 Kesehatan Masyarakat (Administrasi Kebijakan Kesehatan) di Stikes A Yani Cimahi tahun 1995, lulus S2 Kesehatan Masyarakat (Kesehatan Reproduksi) di Pasca Sarjana Fakultas Kedokteran Unpad tahun 2011. Bekerja di Kementerian Kesehatan Politeknik Kesehatan Bandung Jurusan Keperawatan Bandung beralamat di Jalan dr. Otten No. 32 Bandung.

BAB 9 | KOMUNIKASI PADA PASIEN DENGAN KEBUTUHAN KHUSUS : AUTISME

Nia Aprilla

Capaian Pembelajaran

1. Mengetahui pengetahuan dasar tentang autisme
2. Memahami komunikasi pada anak autisme
3. Memahami strategi komunikasi yang efektif dengan pasien autisme

A. Komunikasi

Komunikasi berasal dari bahasa latin *communis* yang memiliki arti membuat kebersamaan dua orang atau lebih. Komunikasi berasal dari kata *communicare* yang berarti menyebarluaskan atau memberitahukan. *Communication* dimaknai sebagai penyampaian lambang-lambang. Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dengan menggunakan lambang-lambang yang bermakna dari komunikator kepada komunikan dengan suatu tujuan tertentu (Pertiwi at all, 2022). Tujuan yang diharapkan dari proses komunikasi yaitu perubahan pengetahuan (*kognitif*) perubahan sikap (*afektif*) dan perubahan pada perilaku (*behavior*) (Pertiwi at all, 2022).

B. Kebutuhan Khusus: Autisme

Autisme secara harfiah berasal dari bahasa Yunani, *auto* yang artinya sendiri. Anak autis hidup dengan dunianya sendiri, menikmati kesendirian, dan tidak respon dengan orang-orang sekitar. Secara neurologis, anak autis mengalami hambatan

DAFTAR PUSTAKA

- Alves, Fabio Junior et al. 2020. "Applied Behavior Analysis for the Treatment of Autism: A Systematic Review of Assistive Technologies." *IEEE Access* 8: 118664-72.
- Apriany, D & Cahyati, Y (2021). Asuhan Keperawatan Pada Anak Dengan Kebutuhan Khusus (Pendekatan SDKI, SLKI, dan SIKI). Yogyakarta : Deepublish.
- Ganz, Jennifer B. et al. 2012. "A meta-analysis of single case research studies on aided augmentative and alternative communication systems with individuals with autism spectrum disorders." *Journal of Autism and Developmental Disorders* 42(1): 60-74.
- Geniofam (2010). Mengasuh dan Mensukseskan Anak Berkebutuhan Khusus. Jogyakarta : Garaiilmu
- Gernsbacher, Morton Ann, Emily M. Morson, dan Elizabeth J. Grace. 2016. "Language and Speech in Autism." *Annual Review of Linguistics* 2(Apa 1980): 413-25.
- Hasdianah (2014). Autis Pada Anak : Pencegahan, Perawatan, dan Pengobatan. Yogyakarta : Nuha Medika.
- NOWAK, Dominika, PRÓCHNICKA, Magdalena, SIWEK, Michał, GIERMASIŃSKI, Adrian, TUSZYŃSKA, Weronika, ZARZYCKI, Adam & KOMISARCZUK, Mateusz. 2016. "Therapeutic strategy in the form of communication in the children with the autism spectrum disorders - narrative review." 17(1): 1-23. file:///C:/Users/User/Documents/BOOK CHAPTER/KOMUNIKASI PADA ABK_AUTISME/therapeutic-strategy-in-the-form-of-communication-in-the-e194o2ci.pdf.
- Pertiwi, M.R, dkk (2022). Komunikasi Terapeutik dalam Kesehatan. Yogyakarta : Pustaka Indonesia.
- Suryani, E & Badi'ah, A (2020). Asuhan Keperawatan Anak Sehat & Berkebutuhan Khusus. Jogyakarta : Pustaka Baru Press.

TENTANG PENULIS



Ns. Nia Aprilla, M.Kep. Ketertarikan penulis terhadap ilmu keperawatan dimulai pada tahun 2005 silam. Hal tersebut membuat penulis memilih untuk masuk ke Program Studi Ilmu Keperawatan di Universitas Riau dan berhasil lulus pada tahun 2009. Penulis melanjutkan program profesi Ners di Universitas yang sama dan selesai pada tahun 2010. Lima tahun kemudian yaitu pada tahun 2015, penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Andalas dengan peminatan di Keperawatan Jiwa dan berhasil menyelesaikan studi S2 di prodi Keperawatan pada tahun 2017. Penulis memiliki kepakaran dibidang Keperawatan, khususnya di Keperawatan Jiwa. Dan untuk mewujudkan karir sebagai dosen profesional, penulis pun aktif sebagai peneliti dibidang kepakaran tersebut. Beberapa penelitian yang telah dilakukan didanai oleh internal perguruan tinggi. Penelitian tersebut banyak diterapkan dalam pengabdian ke masyarakat sehingga memiliki dampak yang nyata dan dapat dirasakan langsung oleh masyarakat. Selain peneliti, penulis juga aktif menulis buku dengan harapan dapat memberikan kontribusi positif bagi bangsa dan negara yang sangat tercinta ini. Mudah-mudahan buku ini bermanfaat bagi pembaca sekalian khususnya perawat. Email Penulis: niaaprilla.ariqa@gmail.com

BAB 10

KOMUNIKASI PADA PASIEN DENGAN KEBUTUHAN KHUSUS: TUNA GRAHITA

Ferdinan Sihombing

Capaian Pembelajaran

Setelah mempelajari materi ini, mahasiswa diharapkan mampu:

1. Menjelaskan prinsip dasar komunikasi efektif pada pasien dengan disabilitas mental secara ilmiah dan etis.
2. Mengidentifikasi tantangan komunikasi verbal dan nonverbal yang sering dihadapi tenaga kesehatan dalam merawat pasien dengan keterbatasan intelektual.
3. Menerapkan strategi komunikasi yang sesuai, termasuk penggunaan bahasa sederhana, alat bantu visual, dan perangkat komunikasi alternatif.
4. Menunjukkan sikap empatik, sabar, dan inklusif dalam interaksi profesional dengan pasien berkebutuhan khusus.
5. Berpartisipasi aktif dalam kolaborasi interprofesional, termasuk keterlibatan keluarga dan konsultasi dengan ahli komunikasi disabilitas.

A. Pendahuluan

Komunikasi merupakan inti dari hubungan antara tenaga kesehatan dan pasien (Aprina, 2023), termasuk dalam konteks perawatan terhadap pasien dengan kebutuhan khusus seperti penyandang disabilitas mental. Dalam situasi klinis, keberhasilan komunikasi tidak hanya menentukan pemahaman pasien terhadap kondisi dan terapi yang dijalani, tetapi juga berpengaruh pada kenyamanan, rasa aman, dan kepuasan mereka selama menjalani perawatan. Namun, komunikasi

DAFTAR PUSTAKA

- Aprina, Aprina, et al. (2023). Buku Ajar Komunikasi Dasar Keperawatan (Berdasarkan Kurikulum Pendidikan Ners Indonesia Tahun 2021). Edited by Sihombing, Ferdinan, Eureka Media Aksara.
<https://repository.penerbiteureka.com/publications/565206/buku-ajar-komunikasi-dasar-keperawatan-berdasarkan-kurikulum-pendidikan-ners-ind>
- Campinha-Bacote, J. (2002). The process of cultural competence in the delivery of healthcare services: A model of care. *Journal of Transcultural Nursing*, 13(3), 181-184.
<https://doi.org/10.1177/10459602013003003>
- Durand, M., & Moffat, F. (2021). Use of visual aids to enhance healthcare communication with people with learning disabilities: A scoping review. *British Journal of Learning Disabilities*, 49(1), 56-68. <https://doi.org/10.1111/bld.12358>
- Giger, J. N., Davidhizar, R. E., Purnell, L., Harden, J. T., Phillips, J., & Strickland, O. (2007). Developing cultural competence to eliminate health disparities in ethnic minorities and other vulnerable populations. *Journal of Transcultural Nursing*, 18(2), 95-102. <https://doi.org/10.1177/1043659606298618>
- Jeffreys, M. R. (2016). *Teaching cultural competence in nursing and health care: Inquiry, action, and innovation* (3rd ed.). Springer Publishing Company.
- Light, J., & McNaughton, D. (2012). Supporting the communication, language, and literacy development of children with complex communication needs: State of the science and future research priorities. *Assistive Technology*, 24(1), 34-44.
<https://doi.org/10.1080/10400435.2011.648717>
- Sihombing, Ferdinan, et al. Buku Ajar Pendidikan dan Promosi Kesehatan (Berdasarkan Kurikulum AIPNI 2021). Eureka Media Aksara, 2023.
<https://repository.penerbiteureka.com/id/publications/56>

0951/buku-ajar-pendidikan-dan-promosi-kesehatan-berdasarkan-kurikulum-aipni-2021

- Zhou, Y., Jindal-Snape, D., Topping, K., & Todman, J. (2008). Theoretical models of culture shock and adaptation in international students in higher education. *Studies in Higher Education*, 33(1), 63–75.
<https://doi.org/10.1080/03075070701794833>

TENTANG PENULIS



Ferdinan Sihombing, lahir di Belinyu Pulau Bangka pada 17 September 1971 dan sekarang menetap di Kota Bandung. Tahun 1990 – 1993 menempuh pendidikan di Akper Depkes RI Bandung, dilanjutkan pendidikan jenjang sarjana keperawatan dan ners di Universitas Padjadjaran tahun 2000 – 2003 serta S2 keperawatan di universitas yang sama tahun 2012 – 2015. Saat ini menjadi salah satu dosen di Universitas Santo Borromeus sejak 2009, setelah mutasi dari pelayanan di RS Santo Yusup Bandung yang keduanya adalah bagian dari Borromeus Group. Juga tercatat sebagai surveior penilai akreditasi rumah sakit di Lembaga Akreditasi Mutu – Keselamatan Pasien Rumah Sakit (LAM-KPRS). Pengalaman organisasi, saat ini aktif sebagai pengurus organisasi Persatuan Perawat Nasional Indonesia yakni Ketua di DPK PPNI STIKes Santo Borromeus, Wakil Ketua DPD PPNI Kabupaten Bandung Barat, dan anggota Bidang Diklat di DPW PPNI Jawa Barat. Belum lama mengakhiri kepengurusan di Ikatan Perawat Kesehatan Komunitas Indonesia (IPKKI) Jawa Barat dan saat ini masih menjadi Wakil Ketua III di Ikatan Perawat Gerontik Indonesia (IPEGRI) Jawa Barat. Menjadi penulis di tiga buku antologi dan 11 buku ajar keperawatan. Penulis dapat dihubungi melalui email sihombingferdinan@gmail.com

BAB 11

KOMUNIKASI PADA KELUARGA, KELOMPOK DAN MASYARAKAT

Anih Kurnia

Capaian Pembelajaran

1. Mahasiswa mampu menjelaskan prinsip dasar komunikasi terapeutik dalam konteks keluarga, kelompok, dan masyarakat.
2. Mahasiswa mampu menganalisis peran komunikasi dalam promosi kesehatan dan pemberdayaan masyarakat.
3. Mahasiswa mampu menerapkan teknik komunikasi terapeutik yang sesuai dalam interaksi dengan individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat.
4. Mahasiswa mampu merancang dan menyampaikan pesan edukasi kesehatan secara efektif dengan menggunakan berbagai media komunikasi.
5. Mahasiswa menunjukkan sikap empatik, santun, dan profesional dalam setiap bentuk komunikasi keperawatan.
6. Mahasiswa menghargai perbedaan budaya dan nilai dalam proses komunikasi dengan masyarakat yang beragam.

A. Pendahuluan

Komunikasi merupakan keterampilan utama dalam praktik keperawatan, terutama saat berinteraksi dengan individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat. Kemampuan berkomunikasi secara efektif membantu perawat membangun hubungan yang empatik, menyampaikan edukasi kesehatan, serta memberdayakan masyarakat. Melalui mata kuliah ini, mahasiswa dibekali konsep dan keterampilan komunikasi yang relevan untuk menunjang peran perawat di tatanan komunitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Alenizi, S. M., Alhazmi, L. A., Ghardaq, R., Alruwaili, R. F. M., & Faleh, R. E. (2024). Strategies for Improving Nurse-Patient Communication and Health Informatics in Saudi Hospitals. *JOURNAL OF INTERNATIONAL CRISIS AND RISK COMMUNICATION RESEARCH*, 7(57), 1883–1895.
- Alessandra Gierszewska. (2025). *Institutional Communication of Health and Crisis Health Emergencies Between Citizens and Public Sector Organizations through Social Media*. PhD candidate : Alessandra Gierszewska. Table Of Contents Chapter 1 Public Sector Communication Framework Chapter.
- Alyami, A., Ahmad, A., Alzahrani, H., Hussain, I., Zubayd, M. Al, Hamad, H., Almansour, A., Alozwah, A., Alyami, A., Hassan, A., & Al, A. H. (2024). The Importance of Effective Communication Between Nurses and Patients. *Journal of International Crisis AND Risk Communication Research*, 7(S8), 712–725.
- Anders, R. L. (2021). Practical tips for effective communication. *Nursing Management*, 52(6). https://journals.lww.com/nursingmanagement/fulltext/2021/06000/practical_tips_for_effective_communication.4.aspx
- Atkinson, A. (2024). The Experience of Postpartum Care Practices among Parent and Healthcare Providers in Canada : A Qualitative Evidence Synthesis. *Western University Scholarship@Western*.
- Azcárate-Cenoz, N., Canga-Armayor, A., Alfaro-Díaz, C., Canga-Armayor, N., Pueyo-Garrigues, M., & Esandi, N. (2024). Family-oriented therapeutic conversations: a systematic scoping review. *Journal of Family Nursing*, 30(2), 145–173.
- Caruso, R., Terzoni, S., Lusignani, M., Varano, E., Pittella, F., Xharra, V., Carrodano, S., Ghizzardi, G., Conte, G., & Magon, A. (2025). Integrating Cultural Competence in Nursing: A Scoping Review of Purnell’s Model in Clinical Practice and

- Education With Data Mining Analytics. *Journal of Transcultural Nursing*, 10436596251323272.
- Coakley, K. (2024). *Promoting Cultural Competence through Clinical Education*. Northern Illinois University.
- Cruz, S. F. E. (2024). Roles of Cultural Communication and Cultural Competence in Caring for Patients from Another Culture. *Nova University of Applied Sciences*.
- Daniel, J. K., & Raimi, M. O. (2024). Campaigning Against Vaccine Hesitancy: Evaluating the Effectiveness of Health Communication on COVID-19 Vaccination Uptake in Plateau State , Campaigning Against Vaccine Hesitancy : Evaluating the Effectiveness of Health Communication on COVID-19 Vaccina. *JMIR Publication*, September. <https://doi.org/10.2196/preprints.66755>
- Davis, J. F. (2024). *Cultural Duality in International School Leadership : Navigating Transformational Change for Organizational Improvement in Mainland China*.
- Dushkova, D., & Ivlieva, O. (2024). Empowering Communities to Act for a Change: A Review of the Community Empowerment Programs towards Sustainability and Resilience. *Sustainability (Switzerland)*, 16(19). <https://doi.org/10.3390/su16198700>
- Ernstmeyer, K., & Christman, E. (2022). Nursing: Mental Health and Community Concepts. In *Chippewa Valley Technical College*. (p. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK590036/>).
- Fitzpatrick, M. (2024). *Nurse educators' understanding of cultural humility and their perspectives on its potential to enhance student nurse's delivery of culturally responsive and sensitive care*. University of Glasgow.
- He, Y., Fan, G., Fan, G., & Liu, D. (2025). Exploring nurse and patient perspectives on WeChat-based prenatal education in Chinese public hospitals: a qualitative inquiry. *BMC Nursing*, 24(1). <https://doi.org/10.1186/s12912-025-03108-7>

- Ijiga, A. C., Enyejo, L. A., Odeyemi, M. O., Olajide, F. I., Olajide, F. I., & Daniel, A. O. (2024). Integrating community-based partnerships for enhanced health outcomes: A collaborative model with healthcare providers, clinics, and pharmacies across the USA. *Open Access Research Journal of Biology and Pharmacy*, 10(2), 81-104.
- Islam, M. R. (2024). Communication Strategies for Empowering Marginalized Communities. In *Family Planning and Sustainable Development in Bangladesh: Empowering Marginalized Communities in Asian Contexts* (pp. 139-154). Emerald Publishing Limited. <https://doi.org/10.1108/978-1-83549-164-520241009>
- Jiang, S., Tay, J., Ngien, A., & Basnyat, I. (2024). Social Media Health Promotion and Audience Engagement: The Roles of Information Dissemination, Organization-Audience Interaction, and Action Confidence Building. *Health Communication*, 39(1), 4-14. <https://doi.org/10.1080/10410236.2022.2150809>
- Kanyingi, M., & Withanagamage, A. (2024). *Embracing Cultural Intelligence in Healthcare—a strategy for enhancing team performance in multicultural nursing settings*.
- Kearns, S., Forrester, P., O'Shea, D., & Neff, K. (2024). An Evaluative Study of a Nurse-Led Surgical Information Initiative for Gender Diverse Individuals Seeking Genital Surgery. *Journal of Advanced Nursing*, 1-14. <https://doi.org/10.1111/jan.16532>
- Koch, B. K., Rajan, D., Brearley, L., Khalid, F., Dalil, S., Vujkovic, A. M., Petric, V. K., & Mathurapote, N. (2024). CLARIFYING TERMS AND CONCEPTS: WHAT IS MEANT BY SOCIAL PARTICIPATION IN DECISION-MAKING FOR HEALTH. *Eurohealth*, 30(1), 11-18.
- Kolawole, A. A. (2024). Impact of Text Messaging on Adults with Type 2 diabetes. *Clinical Scholars Review*, 8(1), 98-101. <https://doi.org/10.1891/1939-2095.8.1.98>

- Kordkolae, Z. A., Kaveh, O., Hosseinnataj, A., & Esmaeilli, R. (2024). Barriers to Effective Communication Between Nurses and Patients from the Perspective of Emergency Nurses at Educational-Therapeutic: A Cross-Sectional Study. *Journal of Nursing & Midwifery Sciences*, 11(3).
- Li, B. (2025). Uncovering the influence of community nursing on health promotion in China: A biopower analysis. *Social Science & Medicine*, 372, 117964.
- Matlhaba, K. (2025a). Communication and Interpersonal Skills. In *Enhancing Clinical Competence of Graduate Nurses* (pp. 135–148). Springer.
- Matlhaba, K. (2025b). Cultural Competence Skills. In *Enhancing Clinical Competence of Graduate Nurses* (pp. 173–183). Springer.
- Merga, M. K. (2024). TikTok and digital health literacy: A systematic review. *IFLA Journal*, 1–12. <https://doi.org/10.1177/03400352241286175>
- Moungui, H. C., Nana-Djeunga, H. C., Anyiang, C. F., Cano, M., Ruiz Postigo, J. A., & Carrion, C. (2024). Dissemination Strategies for mHealth Apps: Systematic Review. *JMIR MHealth and UHealth*, 12(1). <https://doi.org/10.2196/50293>
- Number Analytics. (2025). *Empowering Communities through Health Promotion*. Retrieved from <https://www.numberanalytics.com/blog/empowering-communities-through-health-promotion>.
- PHCC. (2025). *2025 Virtual Conference - Public Health Communications Collaborative*. Retrieved from <https://publichealthcollaborative.org/2025-virtual-conference/>.
- Rural Health Information Hub. (2025). *Health Communication Strategies*. Retrieved from <https://www.ruralhealthinfo.org/toolkits/health-promotion/2/strategies/health-communication>.

- Scaletti, T. M. (2025). *Academic Clinical Nurse Educators' Perspectives on Integration and Evaluation of Nursing Presence Behaviors in Nursing Students*. Widener University.
- Schmidt, K. M. (2025). *Program Evaluation: Family Centered Rounding to Support Communication in Pediatric Care*.
- Sillero Sillero, A., Ayuso Margañon, R., Marques-Sule, E., & Gil Poisa, M. (2024). Child-Centered Care: A Qualitative Study Exploring Pediatric Hospitalization Through Children's Perspectives. *Nursing Reports*, 14(4), 3138–3149. <https://doi.org/10.3390/nursrep14040228>
- Sjoraida, D. F., Wibaya, B., Guna, K., & Nugraha, A. R. (2025). Public Communication and Fake News : Combating Misinformation in the Post-Truth Era. *Indonesia Journal of Engineering and Education Technology (IJEET)*, 3(1), 1–7.
- Smillie, L., & Scharfbillig, M. (2024). Trustworthy Public Communication. *Publications Office of the European Union, Luxembourg, Doi, 10, 695605*.
- StatPearls. (2024). *Therapeutic Communication*. Retrieved from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK567775/>.
- Stephen, A., Connelly, D., Hung, L., & Unger, J. (2024). Staff-Family Communication Methods in Long-Term Care Homes: An Integrative Review. *Journal of Long-Term Care*, 2024, 220–239. <https://doi.org/10.31389/jltc.282>
- Stover, J., Avadhanula, L., & Sood, S. (2024). A review of strategies and levels of community engagement in strengths-based and needs-based health communication interventions. *Frontiers in Public Health*, 12(April), 1–17. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2024.1231827>
- Subramanya, V., Spychalski, J., Coats, S., Gottstein, E., Chancellor, J., & Kulshreshtha, A. (2024). Empathetic Communication in Telemedicine: A Pilot Study. *PRiMER*, 8, 1–12. <https://doi.org/10.22454/primer.2024.644242>

- Suraya, C., bin Sansuwito, T., Dioso, R. I. I. P., & Wisuda, A. C. (2024). ENHANCING NURSE-PATIENT COMMUNICATION: A COMPREHENSIVE SYSTEMATIC REVIEW OF EFFECTIVE STRATEGIES. *Journal Of Nursing Science Research*, 1(2), 104–114.
- Suryani, A. (2024). Digital Dialogues : Analyzing the Impact of Social Media on the Effectiveness of Public Health Campaigns. *Social Communication ISSN*; 1(25), 82–97.
- Trianti, I. R., Lestari, A. B., & Ula, L. A. (2024). Comfort and Satisfaction Patients in the Interaction Process Viewed from the Caring Behavior of Nurses: Literature Review. *Open Access Health Scientific Journal*, 5(1), 19–23. <https://doi.org/10.55700/oahsj.v5i1.48>
- Vandrevala, T., Morrow, E., Coates, T., Boulton, R., Crawshaw, A. F., Dwyer, E. O., & Heitmeyer, C. (2024). Strengthening the relationship between community resilience and health emergency communication : a systematic review. *BMC Global and Public Health*. <https://doi.org/10.1186/s44263-024-00112-y>
- Wahyudin, U., Arifin, H. S., & Gemiharto, I. (2025). Breaking misconceptions: a strategic communication model for promoting COVID-19 prevention through health protocols and vaccination in West Java Province, Indonesia. *Cogent Social Sciences*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/23311886.2025.2492834>
- Watson, N. A. (2024). *Effective Communication for Nursing Practice*. Learning Matters.
- Watsuji, T., & Hohashi, N. (2024). Therapeutic Communication Methods Targeting Families and Family Members: A Literature Review. *Open Journal of Nursing*, 14(01), 11–26. <https://doi.org/10.4236/ojn.2024.141002>

- Wilkie, L. (2024). *Burning Through Boundaries: Facilitation And Inclusion In The Smoky Mirror Arts Company*. ResearchSpace@ Auckland.
- Williams, R. (2025). Communication strategies to support people experiencing mental health issues. *Nursing Standard (Royal College of Nursing (Great Britain): 1987)*, 40(1), 56–61.
- World Health Organization. (2025). *Community empowerment - Health Promotion*.
- Wullur, N. V., Lamonge, A. S., Versoza, C., Sumilat, V., La, U. De, & Manado, S. (2025). INDONESIAN FRAMEWORK FOR NURSE-PATIENT THERAPEUTIC RELATIONSHIPS: INSIGHTS FROM CANCER WARD EXPERIENCES. *Jurnal Kesehatan Manarang*, 11(April), 71–89.
- Zhang, A., Zhou, C., Wang, S., Yuan, Y., Zhang, S., Hu, H., & Wang, Y. (2025). Community Health Empowerment in the Chinese Cultural Context: A Hybrid Concept Analysis. *Asian Nursing Research*.

TENTANG PENULIS



Anih Kurnia, adalah seorang akademisi dan peneliti di bidang keperawatan keluarga yang berkiprah di Program Studi D III Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Bakti Tunas Husada. Beliau menyelesaikan pendidikan Diploma III Keperawatan di Akademi Keperawatan Bakti Tunas Husada pada tahun 2001, kemudian meraih Sarjana Keperawatan dari Universitas Jenderal Achmad Yani pada tahun 2009. Setelah itu, beliau melanjutkan pendidikan Ners di Universitas Muhammadiyah Tasikmalaya, dan lulus pada tahun 2011. Pada jenjang pendidikan lanjut, beliau memperoleh Magister Keperawatan dengan peminatan Keperawatan Komunitas dari Universitas Padjadjaran pada tahun 2015. Selanjutnya, beliau menyelesaikan pendidikan Doktorat di Lincoln University College dan lulus pada tahun 2025.

BAB 12 | KOMUNIKASI PADA PASIEN DENGAN GANGGUAN JIWA

Alini

Capaian Pembelajaran:

1. Memahami konsep dasar komunikasi terapeutik dalam konteks pelayanan kesehatan mental, khususnya pada pasien dengan gangguan jiwa.
2. Menjelaskan model dan tahapan komunikasi terapeutik yang efektif untuk membangun hubungan antara tenaga kesehatan dan pasien gangguan jiwa.
3. Mengidentifikasi teknik dan strategi komunikasi terapeutik yang sesuai dengan karakteristik pasien gangguan jiwa, termasuk komunikasi verbal dan nonverbal.
4. Mengenali hambatan-hambatan komunikasi yang sering terjadi dalam interaksi dengan pasien gangguan jiwa dan cara mengatasinya secara profesional.
5. Menganalisis dampak positif komunikasi terapeutik terhadap proses penyembuhan dan kesejahteraan pasien serta tenaga kesehatan.
6. Mengaplikasikan prinsip komunikasi terapeutik dalam praktik keperawatan dan pelayanan kesehatan mental untuk meningkatkan kualitas interaksi dan hasil terapi pasien.
7. Mengevaluasi studi kasus komunikasi terapeutik sebagai bahan refleksi dan pengembangan keterampilan komunikasi interpersonal dalam konteks gangguan jiwa.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriliani, Y., & Widiani, E. (2020). Penerapan Komunikasi Terapeutik Pada Pasien Skizofrenia Dalam Mengontrol Halusinasi. *Jurnal Keperawatan Jiwa*.
- Bajo, A., Bataona, M. R., & Bouk, H. S. (2025). Model Komunikasi Terapeutik Psikoanalisis dan Interpersonal Perawat dengan Pasien Gangguan Jiwa. *Deliberatio: Jurnal Mahasiswa Komunikasi*, 5(1), 34–50.
- Lesmana, F. & Wijayanti, C. (2018). *Proses Komunikasi Interpersonal Perawat Terhadap Penderita Skizofrenia Dalam Upaya Pemulihan*. Repository Universitas Semarang.
- Simorangkir, M. G. (2024). *Hambatan Komunikasi Terapeutik pada Pasien Skizofrenia di RS Jiwa Mahoni Medan*.
- Studi Kasus. (2023). *Studi Kasus Deskriptif Tentang Pemahaman Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Pasien Gangguan Jiwa di RS Dr. H. Marzoeqi Mahdi Bogor*.

TENTANG PENULIS



Ns. Alini, M. Kep, lahir di Kuok, 30 Agustus 1980. Pendidikan keperawatan dimulai dari Sekolah Perawat Kesehatan (SPK) Depkes RI Pekanbaru pada tahun 1996, menamatkan pendidikan Sarjana Keperawatan dan Pendidikan Profesi Ners di STIKes Dharma Husada Bandung pada tahun 2009, kemudian melanjutkan pendidikan Magister Keperawatan Kekhususan Keperawatan Jiwa di Universitas Indonesia pada tahun 2010. Penulis saat ini sedang melanjutkan pendidikan S3 Keperawatan di Faculty of Nursing Lincoln University Collage. Sejak tahun 2009 sampai sekarang aktif sebagai dosen tetap di Program Studi Sarjana Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Pahlawan tuanku Tambusai serta aktif pada organisasi Ikatan Perawat Kesehatan Jiwa (IPKJI) Riau.

BAB 13 | KOMUNIKASI DALAM KONTEKS *CULTURAL DIVERSITY*

Rahmawati

Capaian Pembelajaran

Setelah mempelajari materi ini, mahasiswa diharapkan mampu:

1. Menjelaskan konsep keberagaman budaya dan implikasinya dalam praktik keperawatan.
2. Mengidentifikasi tujuan dan pentingnya komunikasi antarbudaya dalam pelayanan keperawatan.
3. Menganalisis dampak kejutan budaya (culture shock) terhadap tenaga kesehatan dan pasien, serta strategi mengelolanya secara efektif.

A. Pendahuluan

Globalisasi yang terus berkembang dalam dunia modern telah membawa dampak besar terhadap struktur masyarakat, termasuk dalam sektor pelayanan kesehatan. Masyarakat kini terdiri dari individu dengan latar belakang budaya yang sangat beragam, baik dari segi etnis, bahasa, agama, maupun sistem nilai yang dianut. Kondisi ini menciptakan tantangan tersendiri bagi tenaga kesehatan, khususnya perawat, dalam memberikan pelayanan yang adil, bermutu, dan responsif terhadap kebutuhan individu yang berasal dari latar belakang yang berbeda-beda. Dalam praktiknya, keberagaman budaya bukan hanya fenomena sosial, tetapi juga merupakan isu krusial yang berkaitan erat dengan keselamatan pasien, komunikasi terapeutik, serta keberhasilan proses penyembuhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Betancourt, J. R., Green, A. R., Carrillo, J. E., & Owusu Ananeh-Firempong, I. I. (2005). Defining cultural competence: A practical framework for addressing racial/ethnic disparities in health and health care. *Public Health Reports*, 118(4), 293–302. [https://doi.org/10.1016/S0033-3549\(04\)50253-4](https://doi.org/10.1016/S0033-3549(04)50253-4)
- Brown, L., & Holloway, I. (2008). The adjustment journey of international postgraduate students at an English university: An ethnographic study. *Journal of Research in International Education*, 7(2), 232–249. <https://doi.org/10.1177/1475240908091306>
- Campinha-Bacote, J. (2002). The process of cultural competence in the delivery of healthcare services: A model of care. *Journal of Transcultural Nursing*, 13(3), 181–184. <https://doi.org/10.1177/10459602013003003>
- Giger, J. N., Davidhizar, R., Purnell, L., Harden, J. T., Phillips, J., & Strickland, O. (2007). American Academy of Nursing Expert Panel Report: Developing cultural competence to eliminate health disparities in ethnic minorities and other vulnerable populations. *Journal of Transcultural Nursing*, 18(2), 95–102. <https://doi.org/10.1177/1043659606298618>
- Jeffreys, M. R. (2016). *Teaching cultural competence in nursing and health care: Inquiry, action, and innovation* (3rd ed.). Springer Publishing Company.
- Zhou, Y., Jindal-Snape, D., Topping, K., & Todman, J. (2008). Theoretical models of culture shock and adaptation in international students in higher education. *Studies in Higher Education*, 33(1), 63–75. <https://doi.org/10.1080/03075070701794833>

TENTANG PENULIS



Ns. Rahmawati, S. Kep., M. Kep. Penulis di lahirkan di Bireuen pada tanggal 18 April 1985. Penulis adalah seorang dosen. Penulis merupakan alumni dari SD Negeri 3 Samalanga, SMP Negeri 1 Samalanga, SMU Negeri 4 Banda Aceh. Pada tahun 2009 penulis menyelesaikan Pendidikan pada tingkat Sarjana dan pada tahun 2011 penulis menyelesaikan Profesi Ners. Pada tahun 2016 penulis telah berhasil menyelesaikan Pendidikan magister keperawatan dengan bidang peminatan Keperawatan Komunitas. Penulis memiliki riwayat pekerjaan sebagai ketua bidang Lembaga penelitian dan pengabdian masyarakat, Wakil Direktur satu dan pernah menjabat sebagai Direktur di salah satu institusi akademi keperawatan di Kabupaten Pidie. Saat ini penulis menjadi dosen tetap di Fakultas Keperawatan Universitas Syiah Kuala dengan penempatan di bagian bidang keilmuan keperawatan gerontik. Penulis saat ini juga dipercayakan sebagai ketua Tim Pengendali Mutu Akademik Prodi Magister Keperawatan Fakultas keperawatan Universitas Syiah Kuala. Untuk mewujudkan karir sebagai dosen profesional, penulis pun aktif sebagai peneliti dibidang kepakarannya tersebut. Beberapa penelitian yang telah dilakukan didanai oleh internal perguruan tinggi dan juga pernah mendapat hibah dari Kemenristek DIKTI. Selain itu peneliti, penulis juga aktif menulis buku dengan harapan dapat memberikan kontribusi positif bagi bangsa dan negara khususnya dibidang ilmu keperawatan. Untuk keperluan professional penulis dapat di hubungi melalui email rahma_wati@usk.ac.id.

BAB

14

TINJAUAN KOMUNIKASI DALAM KONTEKS BUDAYA

Lia Nurlianawati

Capaian Pembelajaran

1. Mahasiswa dapat memahami konsep dasar komunikasi lintas budaya dalam konteks keperawatan, termasuk definisi, tujuan, komponen, dan hambatan dalam komunikasi lintas budaya.
2. Mahasiswa mampu mengidentifikasi kejutan budaya dan penyebabnya.
3. Mahasiswa mampu mengembangkan pendekatan dalam komunikasi adaptif sesuai konteks budaya pasien dan tenaga kesehatan lain.
4. Mahasiswa dapat menunjukkan sikap menghargai perbedaan budaya dalam pemberian asuhan keperawatan.

Di era globalisasi ini, interaksi antar individu dari berbagai latar belakang budaya sangat penting. Salah satunya dalam pelayanan kesehatan, perawat seringkali berhadapan dengan pasien dan keluarga pasien yang berasal dari berbagai budaya, bahasa, dan nilai-nilai yang berbeda. Hal ini dapat menimbulkan tantangan tersendiri dalam proses komunikasi yang merupakan aspek fundamental dalam asuhan keperawatan yang bermutu. Komunikasi lintas budaya merupakan suatu proses informasi atau pesen disampaikan dan diterima oleh individu dari latar belakang budaya yang berbeda. Perbedaan budaya mencakup bahasa, nilai dan norma, serta cara pandang terhadap sehat dan sakit. Jika komunikasi ini tidak diperhatikan dengan baik, dapat menyebabkan komunikasi yang tidak efektif seperti

DAFTAR PUSTAKA

- Ayuna, N. E. (2023). Peran komunikasi dalam proses akulturasi sistem sosial lokal. *Technomedia Journal*, 8(1), 35-51.
- Dewi, Y.L. & Zuroida, A., (2022), 'MODEL KOMUNIKASI ANTAR BUDAYA ETNIK MADURA DAN ETNIK MELAYU', Prosiding Seminar Nasional & Call for Paper 'Peran Perempuan Sebagai Pahlawan di Era Pandemi' PSGESI LPPM UWP, 9(01)
- Jefriyanto, J., Mayasari, M., Lubis, F.O. & Kusrin, K., (2020), 'Culture Shock dalam Komunikasi Lintas Budaya pada Mahasiswa', *Jurnal Politikom Indonesiana*, 5(1).
- Mardiyah, S.U.K., (2015), 'Membudayakan Komunikasi antar Budaya dalam Aktivitas di Perkantoran', *EFISIENSI - KAJIAN ILMU ADMINISTRASI*, 7(2)
- McFarland, M. and Wehbe-Alamah, H. (2018) *Transcultural Nursing Concepts, Theories, Research, & Practice*. 4th edn. McGraw-Hill Education.
- Muhith, A., & Siyoto, S. (2021). *Aplikasi komunikasi terapeutik nursing & health*. Penerbit Andi.
- Sihabudin, H. A. (2022). *Komunikasi antarbudaya: Satu perspektif multidimensi*. Bumi Aksara
- Tuohy, Dympna. (2019). "Effective Intercultural Communication in Nursing." *Nursing Standard* 34(2):45-50. doi: 10.7748/ns.2019.e11244

TENTANG PENULIS



Lia Nurlianawati, S.Kep, Ners., M.Kep.

Lahir di Bandung, 6 Juli 1986. Penulis memulai perjalanan pendidikan Sarjana Keperawatan dan Pendidikan profesi Ners di Universitas Padjadjaran pada tahun 2004 sampai dengan 2009, pada tahun 2012 penulis menyelesaikan pendidikan S2 Keperawatan dengan peminatan Keperawatan Komunitas di Universitas Padjadjaran. Tahun 2009 penulis menjadi Tutor di Fakultas Keperawatan Universitas Padjadjaran dan Sejak tahun 2013 Penulis mulai mengawali karier sebagai dosen tetap di Program Studi Sarjana Keperawatan dan Pendidikan Profesi Ners Fakultas Keperawatan Universitas Bhakti Kencana. Penulis melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi di Instansi Universitas Bhakti Kencana. Adapun mata kuliah yang diampu oleh penulis diantaranya Keperawatan komunitas, Keperawatan Keluarga, Keperawatan Gerontik, Promosi Kesehatan, Komunikasi Keperawatan. Penulis juga membimbing mahasiswa praktek di Puskesmas, komunitas, masyarakat dan keluarga. Mata kuliah praktek klinik keperawatan yang diampu penulis adalah mata kuliah praktek keperawatan Komunitas dan keluarga. Penulis juga aktif menjadi narasumber dalam kegiatan pengabdian masyarakat di komunitas dan keluarga. Sebagai seorang penulisan buku, penulis berharap untuk kedepannya penulis mampu menulis buku yang lebih baik lagi dan dapat bermanfaat untuk mahasiswa, tenaga pengajar perguruan tinggi, serta untuk masyarakat. Email Penulis: lia.nurlianawati@bku.ac.id

BAB 15

HAMBATAN KOMUNIKASI DALAM PERBEDAAN BUDAYA DAN STRATEGI MENGATASINYA

Murtiningsih

Capaian Pembelajaran

Setelah mengikuti pembelajaran pokok bahasan ini, mahasiswa mampu:

1. Menjelaskan konsep komunikasi lintas budaya dan pentingnya dalam konteks profesional.
2. Mengidentifikasi berbagai bentuk hambatan komunikasi yang muncul akibat perbedaan budaya.
3. Menganalisis dampak hambatan komunikasi budaya dalam situasi interpersonal maupun organisasi.
4. Menerapkan strategi yang efektif untuk mengatasi hambatan komunikasi lintas budaya.
5. Menerapkan etika komunikasi dalam konteks multikultural.

A. Konsep Komunikasi Lintas Budaya

Komunikasi lintas budaya mengacu pada proses pertukaran pesan, informasi, ide atau makna antara individu atau kelompok dari latar belakang budaya yang berbeda. Komunikasi lintas budaya melibatkan pemahaman tentang bagaimana orang-orang dari latar belakang budaya yang berbeda berkomunikasi, memahami dunia, dan berinteraksi satu sama lain. Komunikasi lintas budaya mencakup isyarat komunikasi verbal dan non-verbal, norma, nilai, dan pemahaman kontekstual yang mungkin berbeda secara signifikan antarbudaya. Fokus utamanya adalah bagaimana

DAFTAR PUSTAKA

- Atila Karabag, Christiane Erten, Marie-Therese Claes, Roger Matthew Bell, Senem Yazici, Slawomir J. Magala. (2024). *Hofstede Matters*. United Kingdom: Taylor & Francis.
- Bertha Sri, Eko Hendar, Putranto Veronika. (2020). *Mengembangkan Kompetensi Komunikasi Antarbudaya berbasis Kearifan Lokal untuk Membangun Keharmonisan Relasi Antar Etnis dan Agama*. Wade Group.
- Deardorff, D.K. (2019). *Manual for Developing Intercultural Competencies: Story Circles* (1st ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780429244612>
- Gay, G. (2018). *Culturally Responsive Teaching: Theory, Research, and Practice*. United Kingdom: Teachers College Press.
- Gudykunst, W. B., & Kim, Y. Y. (2017). *Communicating with strangers: An approach to intercultural communication* (5th ed.). Routledge.
- Hall, E. T. (1992). *Beyond Culture*. United Kingdom: Anchor Books.
- Lustig, M. W., Koester, J., Halualani, R. (2017). *Intercultural Competence: Interpersonal Communication Across Cultures*. United Kingdom: Pearson.
- Samovar, L. A., Porter, R. E., & McDaniel, E. R. (2017). *Communication Between Cultures* (9th ed.). Boston: Wadsworth Cengage Learning.
- Ting-Toomey, S., Chung, L. C. (2021). *Understanding Intercultural Communication*. United Kingdom: Oxford University Press.
- Williams, C. L. (2008). *Therapeutic Interaction in Nursing*. United States: Jones And Bartlett Publishers.

TENTANG PENULIS



Murtiningsih, S.Kp., M.Kep., Sp.Mat., Ph.DN. Penulis adalah dosen senior dengan pengalaman mengajar lebih dari 34 tahun di Indonesia dan Malaysia pada subjek Keperawatan Maternitas, Kesehatan Perempuan, Keperawatan Dasar, Penelitian Kuantitatif & Kualitatif dan EBP. Saat ini sebagai dosen keperawatan dengan tugas tambahan sebagai Ka Prodi Magister Keperawatan Universitas Jenderal Achmad Yani Cimahi. Di organisasi aktif sebagai Pengurus Ikatan Keperawatan Maternitas Indonesia (IPEMI) Pusat dan Jawa Barat. Riwayat pendidikan telah menyelesaikan D3 Keperawatan di Akper Depkes Dr. Otten Bandung (1987-1990), S1 Keperawatan PSIK FK Universitas Padjadjaran (1995-1998), S2 Keperawatan dan Spesialis Keperawatan Maternitas Universitas Indonesia (2004-2007), dan Doctor of Philosophy in Nursing di Philippine Women's University lulus tahun 2024. Aktif dalam kegiatan penelitian dan publikasi ilmiah. Motto: *"Hidup adalah perjuangan, lakukan hal terbaik yang kamu bisa dimanapun kamu berada, agar hidupmu lebih bermakna & bermanfaat untuk sesama"*. Penulis dapat dihubungi melalui email: murtysudiyono@gmail.com

BAB 16

KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM PELAYANAN KESEHATAN

Rosiana Nur Imallah

Capaian Pembelajaran

1. Memahami tentang definisi komunikasi organisasi dalam pelayanan kesehatan
2. Memahami jenis komunikasi organisasi dalam pelayanan kesehatan
3. Memahami tujuan komunikasi organisasi dalam pelayanan kesehatan
4. Memahami Strategi pengelolaan komunikasi organisasi dalam pelayanan kesehatan
5. Memahami Dampak komunikasi organisasi dalam pelayanan kesehatan terhadap pembangunan kesehatan
6. Memahami Perkembangan komunikasi organisasi dalam pelayanan kesehatan

Komunikasi menjadi pondasi atau landasan bagi tenaga kesehatan dalam menjalankan tugasnya. Komunikasi yang berjalan dengan baik dan efektif dapat membantu organisasi atau institusi pelayanan kesehatan untuk mencapai tujuan, meminimalisasi komplain, menjamin keselamatan pasien, dan meningkatkan kepuasan pasien. Tenaga kesehatan yang melaksanakan komunikasi organisasi dengan baik juga dapat menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, meningkatkan kepuasan kerja, menjamin kesehatan dan keselamatan kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Djurkalem, M., Tamaela, J., Sopianit, C., Souharly, F., Nifmaskossu, E. (2021). *Komunikasi Kesehatan di Platform Digital: Analisis Sistematis Efektivitas Penyebaran Informasi Medis Melalui Media Sosial*. *Jurnal Badati*, 3(2).
- Fatmawati, I. (2022). *Komunikasi Organisasi Dalam Hubungannya Dengan Kepemimpinan Dan Perilaku Kerja Organisasi*. *Jurnal REVORMA*, 2(2).
- Harahap R. A., & Putra, F. E. (2019). *Buku Ajar Komunikasi Kesehatan*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Hutagulung, P.A. R., Parapat, R.S., Rahmanda, L., Andila, F.H., & Purba, S.H. (2024). Peran Teknologi Digital Dalam Mendorong Akses Kesehatan yang Merata Pada Masyarakat: Literatur Review. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(4).
- Junaedi, F., & Sukmono, F. G. (2018). *Komunikasi Kesehatan: Sebuah Pengantar Komprehensif* (1st ed.). Jakarta: Prenadamedia Group.
- Madiniah, S. M., Salas, H. J., & Hermansah, T. (2022). *Strategi Komunikasi Efektif Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Guna Membangun Citra dan Reputasi di Masyarakat*. *Jurnal Komsopol*, 2 (2).
- Mundakir. (2016). *Buku Ajar Komunikasi Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Pindomedia Pustaka.
- Rokhmah, A., & dan Anggorowati. (2017). *Komunikasi Efektif Dalam Praktek Kolaborasi Interprofesi Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan*. In *Journal of Health Studies*, 1 (1).
- Sitorus, P., Daeli, W., & Suryadi, B. (2024). *Hubungan Komunikasi Teraupetik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien*. *Nursing Applied Journal*, 2 (1).

TENTANG PENULIS



Rosiana Nur Imallah, S.Kep.,Ns.,M.Kep.

Penulis merupakan dosen Keperawatan di Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta (UNISA Yogyakarta) dengan konsentrasi kepakaran Manajemen Keperawatan. Penulis menyelesaikan studi jenjang Sarjana dan Profesi Keperawatan di STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta dan S2 Keperawatan peminatan Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan di Universitas Indonesia. Penulis telah menjadi dosen di UNISA YK selama 9 tahun dengan pengalaman mengajar di mata kuliah Manajemen Keperawatan, Komunikasi Keperawatan, Komunikasi Teraupetik, Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Keselamatan Pasien dan Kesehatan Kerja, serta Promosi Kesehatan. Penulis juga memiliki pengalaman dalam penelitian, pengabdian masyarakat serta kegiatan persyarikatan. Melalui buku ini, penulis berharap dapat berkontribusi dalam memperkaya ilmu pengetahuan terkait komunikasi organisasi dalam pelayanan kesehatan dan perkembangan komunikasi digital pada saat ini. Penulis juga menyadari bahwa amal jariah yang tidak akan terputus adalah ilmu yang bermanfaat. Semoga tulisan dalam buku ini bisa memberikan manfaat bagi pembaca, dan perkembangan dunia kesehatan.

BAB 17 | KOMUNIKASI EFEKTIF UNTUK MENINGKATKAN KESELAMATAN PASIEN

Asri Aprilia Rohman

Capaian Pembelajaran

1. Mahasiswa mampu menjelaskan definisi komunikasi efektif dalam konteks pelayanan kesehatan.
2. Mahasiswa mampu menguraikan hubungan antara komunikasi dan keselamatan pasien dengan pendekatan *evidence-based*.
3. Mahasiswa mampu mengidentifikasi berbagai hambatan komunikasi di lingkungan klinis dan memberikan solusi strategis.
4. Mahasiswa mampu menganalisis penerapan model komunikasi seperti SBAR, *teach-back*, dan komunikasi tertutup (*closed loop*).
5. Mahasiswa mampu menilai peran teknologi informasi dalam mendukung efektivitas komunikasi untuk keselamatan pasien.

A. Pendahuluan

Komunikasi efektif adalah pondasi utama dalam pelayanan kesehatan yang aman dan berkualitas. Dalam berbagai laporan investigatif terhadap insiden keselamatan pasien, miskomunikasi terbukti menjadi penyebab dominan. Organisasi Kesehatan Dunia (World Health Organization, 2020) menegaskan bahwa lebih dari 80% kesalahan medis di rumah sakit bersumber dari komunikasi yang tidak tepat.

Komunikasi dalam pelayanan kesehatan tidak hanya melibatkan pertukaran informasi verbal, tetapi mencakup aspek non-verbal, emosional, dan sistemik yang terjadi antar tenaga kesehatan, pasien, dan keluarga pasien. Oleh sebab itu,

DAFTAR PUSTAKA

- Barnlund, D. C. (2008). A transactional model of communication. In C. D. Mortensen (Ed.), *Communication theory* (pp. 47-57). New Brunswick: Transaction Publishers.
- Institute for Healthcare Improvement. (2019). *Patient Safety Essentials Toolkit*. Cambridge, MA: IHI.
- O'Daniel, M., & Rosenstein, A. H. (2008). *Professional communication and team collaboration*. In: Hughes RG, editor. *Patient Safety and Quality: An Evidence-Based Handbook for Nurses*. Rockville (MD): Agency for Healthcare Research and Quality (US).
- Shannon, C. E., & Weaver, W. (1949). *The Mathematical Theory of Communication*. Urbana: University of Illinois Press.
- World Health Organization. (2020). *Patient Safety*.

TENTANG PENULIS



Ns. Asri Aprilia Rohman, S.Kep., M.Kes.

adalah seorang dosen di Program Studi Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Galuh. Dengan pengalaman mengajar yang telah berjalan selama lebih dari 15 tahun. Menempuh pendidikan Magister Kesehatan (M.Kes.) Ns. Asri Aprilia Rohman

memiliki pemahaman yang mendalam dalam bidang keperawatan serta pengelolaan kesehatan. Terus mengembangkan diri melalui pendidikan lanjutan dan berbagai pelatihan guna memperkaya pengetahuan serta keterampilan yang relevan dengan perkembangan terkini di dunia kesehatan. Selain kegiatan pengajaran, Ns. Asri juga sangat aktif dalam kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Penelitian yang dilakukan mencakup berbagai topik yang relevan dengan pengembangan praktik keperawatan dan kesehatan masyarakat. Beliau juga berkomitmen untuk memperluas dampak penelitian melalui publikasi di jurnal-jurnal nasional dan internasional yang memiliki reputasi baik, yang berperan dalam penyebaran pengetahuan ilmiah kepada masyarakat luas.

BAB 18

KOMUNIKASI EFEKTIF ANTAR PROFESIONAL PEMBERI ASUHAN (PPA) DI CATATAN PERKEMBANGAN PASIEN TERINTEGRASI (CPPT)

Ira Mehara Wati

Capaian Pembelajaran

1. Mampu memahami definisi Catatan Perkembangan Pasien Terintegrasi (CPPT)
2. Mampu memahami isi CPPT
3. Mampu memahami format penulisan CPPT
4. Mampu memahami fungsi CPPT
5. Mampu memahami keterlibatan profesi
6. Mampu memahami komunikasi efektif antar PPA
7. Mampu Strategi Peningkatan Komunikasi Efektif antar PPA dalam CPPT

Asuhan pasien merupakan serangkaian proses kegiatan pelayanan kesehatan yang diberikan secara terintegrasi. Asuhan ini melibatkan kolaborasi profesional pemberi asuhan (PPA) yang membutuhkan sebuah media komunikasi dalam pelaksanaannya. Media tersebut berupa dokumentasi pasien yang di dalamnya berisi rekam medis yang merangkum berbagai interaksi antara pasien dan juga tenaga kesehatan selama proses pelayanan dan perawatan yang disebut sebagai catatan perkembangan pasien terintegrasi atau disingkat CPPT. CPPT bertindak sebagai bukti kontribusi dari setiap profesi. Dokumentasi CPPT juga menjadi dasar bukti yang dapat digunakan untuk penelitian, analisis hukum dan peradilan, alokasi sumber daya, dan sumber komunikasi dasar diantara para profesional

DAFTAR PUSTAKA

- Frelita, G., Situmorang, T. J., & Silitonga, D. S. (2011). Joint Commission
International Accreditation Standardsfor Hospitals, 4th Ed.
Oakbrook Terrace Illinois 60181: U.S.A
- Jacobs, L. (2009). Interview with Lawrence Weed, MD - Father of
Problem Oriented Medical Record Looks Ahead. The
Permanente Journal, Summer; 13(3), 84-89. doi:
10.7812/tpp/09-068
- Kadir, A. (2015). Pelayanan Terintegrasi Terhadap Keselamatan
Pasien. Makasar
- Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS). (2012). Instrumen Standar
Akreditasi Rumah Sakit Versi 2012. Jakarta: KARS.
- Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS). (2017). Standar Nasional
Akreditasi Rumah Sakit, Edisi 1. Jakarta: KARS.
- Lesmani, P. S., Haryanti, F., & Lazuardi, L. (2014). Evaluasi
Implementasi Rekam Medis Terintegrasi di Instalasi Rawat
Inap RSUP DR. Sardjito Yogyakarta.Jurnal Manajemen
Pelayanan Kesehatan.
<https://jurnal.ugm.ac.id/jmpk/article/view/6434/5078>
- Magellan Healthcare. (2017). Clinical Documentation for Sharing
with PCPs: Guidelines for Behavioral Health Providers.
Magellan Health,
Inc.[https://www.magellanprovider.com/media/51220/soa
p.pdf](https://www.magellanprovider.com/media/51220/soa_p.pdf)
- Mitsuishi, F., Young, J. Q., Leary, M., Dilley, J., & Mangurian, C.
(2016). The System SOAP Note: A system Learning Tool.
Acad Psychiatry.40(1), 164- 171. doi. 10.1007/s40596-014-
0128-5.

Vijaykumar, T. M. (2016). SOAP Progress Notes: A Systematic Approach to Record Pharmaceutical Care Intervention. *Current Medicine Research and Practice*, 6 (3), 129-130, <https://doi.org/10.1016/j.cmrp.2016.05.004>.

TENTANG PENULIS



Ira Mehara Wati, Ns., M.Kep. menyelesaikan pendidikan Sarjana Keperawatan dan Ners di Stikes Jenderal Achmad Yani dan merupakan lulusan Magister Keperawatan dari Universitas Padjadjaran. Saat ini aktif sebagai tenaga pengajar di Fakultas Ilmu dan Teknologi Kesehatan - Universitas Jenderal Achmad Yani.

Penulis memulai karir di dunia pendidikan keperawatan sejak tahun 2014 sebagai staf pendidik. Konsentrasi peminatan penulis adalah Manajemen Keperawatan dan memiliki ketertarikan dalam dokumentasi keperawatan dan kolaborasi antar profesi kesehatan.

BAB 19 | KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM PENANGANAN *COMPLAINT*

Raihany Sholihatul Mukaromah

Capaian Pembelajaran:

1. Mampu memahami konsep komunikasi efektif dalam konteks pelayanan kesehatan.
2. Mampu mengetahui dan memahami elemen komunikasi efektif
3. Mampu memahami prinsip komunikasi efektif
4. Mampu memahami keluhan (complaint) pasien dan dampaknya
5. Mampu menguasai teknik komunikasi dalam penanganan keluhan pasien secara profesional dan empatik.
6. Mampu memahami dan menerapkan strategi penanganan keluhan pasien yang konstruktif dan solutif.

A. Pendahuluan

Dalam pelayanan kesehatan, komunikasi merupakan aspek fundamental yang menentukan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Komunikasi efektif adalah kunci utama dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Menurut WHO, sekitar 70-80% kesalahan dalam pelayanan kesehatan disebabkan oleh komunikasi yang buruk.

Keluhan pasien adalah bagian dari interaksi yang tidak dapat dihindari, namun jika dikelola dengan baik dapat menjadi peluang untuk memperbaiki mutu pelayanan. Komunikasi yang efektif dalam penanganan keluhan mampu membangun

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, F., Arif, E., & Sarmiati. (2025). Komunikasi dalam Penanganan Keluhan Pasien di Rumah Sakit Khusus Bedah Ropanasuri Kota Padang. *Journal Publicuho*, 8(1).
- Fatmawati, A., & Setiawati, E. B. (2024). Komunikasi Efektif dalam Penanganan Handling Complaint Rumah Sakit: Scoping Review. *Journal of Midwifery and Nursing Studies*, 6(2).
- Gault, I., Shapcott, J., Luthi, A., & Reid, G. (2019). Komunikasi Efektif Dalam Keperawatan Dan Layanan Kesehatan. Yogyakarta: Andi Publisher
- Harahap, R.A., & Putra, F.E. (2020). Buku Ajar Komunikasi Kesehatan. Jakarta: Kencana
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2018). Panduan Penanganan Keluhan Pasien di Rumah Sakit. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Mulyana, A., & Hilmawan, R.G. (2021). Komunikasi Keperawatan. Yogyakarta: Langgam Pustaka.
- Purwana, R., Mariana, M., Asrul, A., Syafriani, A. M., & Kaban, A. R. (2023). Strategi Komunikasi Efektif dalam Praktik Keperawatan: Peran Bahasa Tubuh dan Kontak Mata. *Khatulistiwa: Jurnal Pendidikan dan Sosial Humaniora*, 2(4), 3398.
- Sari, I. P., Yusmanisari, E., Arwani, M., Huda, N., & Sulistyawati, E. D. (2025). Optimalisasi Layanan Handling Complaint di Rumah Sakit Umum Al-Islam H.M Mawardi Krian Sidoarjo. *Jurnal Abdimas Jatibara*, 2(1).
- Suprayitno, et al. (2023). Buku Ajar Komunikasi Terapeutik Keperawatan (Berdasarkan Kurikulum Pendidikan Ners Indonesia Tahun 2021). Eureka Media Aksara.
- Suryani, D. (2024). Komunikasi Terapeutik Teori & Praktik Edisi 2. Penerbit EGC.

- Suryani, S.Kp., MHSc. (2024). Komunikasi Terapeutik Teori & Praktik Edisi 3. Jakarta: Penerbit EGC.
- Wagiu, S. A. (2025). Komunikasi Efektif dalam Rumah Sakit. RSUD dr. M. Haulussy Ambon.

TENTANG PENULIS



Raihany Sholihatul Mukaromah, S.Kep., Ns., M.Kep. Dilahirkan, di Bandung pada tanggal 29 Agustus 1991. Penulis menyelesaikan pendidikan S1 Keperawatan dan Profesi Ners di STIKes Bhakti Kencana Bandung. Kemudian penulis menempuh pendidikan S2 Keperawatan bidang Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan di Universitas Diponegoro - Semarang. Pada saat ini penulis aktif sebagai dosen tetap Program Studi Sarjana Keperawatan dan Ners di Fakultas Keperawatan Universitas Bhakti Kencana Bandung. Penulis dapat dihubungi melalui E-mail : raihany.sholihatul@bku.ac.id

GLOSARIUM

A

AAC (*Augmentative and Alternative Communication*): Perangkat atau metode alternatif untuk membantu komunikasi, seperti papan gambar atau teknologi suara.

Alat Bantu Visual : Media bergambar atau simbol yang digunakan untuk mendukung komunikasi.

Asertif : Gaya komunikasi yang mengungkapkan pikiran, perasaan, dan kebutuhan dengan jelas dan jujur tanpa menyakiti orang lain. Merupakan bentuk komunikasi yang sehat dan seimbang.

Asuhan Keperawatan: Serangkaian tindakan yang dilakukan perawat untuk membantu individu, keluarga, dan komunitas mencapai atau mempertahankan kesehatan optimal.

B

Bahasa Sederhana : Bahasa yang mudah dipahami, bebas dari istilah teknis atau idiomatik.

Batasan Profesional: Garis-garis panduan etis dan perilaku yang menetapkan batas-batas yang sesuai dalam hubungan antara perawat dan pasien, menjaga fokus pada kebutuhan terapeutik pasien.

D

Diagnosis Keperawatan: penilaian klinis perawat terhadap respons pasien terhadap masalah kesehatan aktual atau potensial berdasarkan data hasil pengkajian.

Dialog Reflektif : komunikasi dua arah untuk menyamakan persepsi dan membangun kepercayaan.

Digital Natives : Generasi yang sejak kecil telah akrab dengan teknologi digital dan media sosial, termasuk sebagian besar remaja masa kini.

Disabilitas Mental : Keterbatasan intelektual yang memengaruhi fungsi kognitif dan adaptif seseorang.

E

Empati : Kemampuan perawat untuk memahami dan merasakan apa yang dirasakan pasien dari sudut pandang pasien, tanpa ikut larut dalam emosi tersebut.

Evaluasi Keperawatan: tahapan untuk menilai efektivitas dari intervensi yang telah dilakukan dan menentukan apakah tujuan keperawatan telah tercapai.

F

Fase Kerja : Tahap inti dalam komunikasi terapeutik di mana masalah pasien dieksplorasi secara mendalam, intervensi diterapkan, dan strategi koping dikembangkan.

Fase Orientasi : Tahap awal komunikasi terapeutik saat perawat dan pasien pertama kali bertemu, berfokus pada pembangunan rapport dan penetapan kontrak.

Fase Pra-Interaksi : tahap persiapan yang dilakukan perawat sebelum bertemu pasien, meliputi pengumpulan data dan introspeksi diri.

Fase Terminasi : tahap akhir hubungan terapeutik di mana perawat dan pasien mengevaluasi pencapaian tujuan, membahas rencana tindak lanjut, dan mengakhiri hubungan secara profesional.

Feedback (Umpan Balik): Tanggapan atau respon yang diberikan oleh penerima pesan terhadap pesan yang disampaikan, yang berfungsi untuk memperjelas dan memperbaiki komunikasi.

Fleksibilitas Komunikasi: kemampuan untuk menyesuaikan cara berkomunikasi sesuai dengan kebutuhan individu.

Fundamental : mendasar

G

Gaya Komunikasi : cara atau pendekatan seseorang dalam berinteraksi dengan orang lain, seperti gaya pasif, agresif, pasif-agresif, dan asertif.

H

Hambatan Komunikasi: berbagai faktor (fisik, psikologis, sosiokultural, lingkungan, semantik, personal) yang mengganggu kelancaran dan efektivitas proses komunikasi.

Holistik : pendekatan dalam perawatan kesehatan yang mempertimbangkan individu secara keseluruhan – fisik, mental, emosional, sosial, dan spiritual – bukan hanya penyakitnya.

I

Implementasi Keperawatan: pelaksanaan rencana perawatan yang telah dibuat, termasuk memberikan tindakan langsung kepada pasien dan koordinasi dengan tim kesehatan lain.

Inklusi : pendekatan yang memastikan keterlibatan semua individu tanpa diskriminasi.

Interprofessional Collaboration: kolaborasi interprofesi

K

Kecemasan : kondisi emosional yang ditandai oleh perasaan tegang, khawatir, dan pikiran-pikiran yang mengganggu, seringkali tanpa penyebab yang jelas.

Kelompok : sekelompok orang dengan tujuan atau kepentingan bersama.

Keluarga : unit sosial yang menjadi sasaran utama perawatan komunitas

- Klarifikasi : teknik komunikasi untuk memastikan pemahaman yang akurat dengan meminta pasien mengulang atau menjelaskan lebih lanjut pesan mereka.
- Kompetensi Budaya: kemampuan perawat memahami dan menghormati nilai budaya pasien.
- Komunikasi Efektif: proses pertukaran informasi yang jelas, terbuka, dan dapat dipahami antara perawat, pasien, dan tim kesehatan untuk mencapai tujuan perawatan
- Komunikasi Interpersonal: Komunikasi yang terjadi antara dua individu atau lebih secara langsung, yang melibatkan hubungan emosional dan sosial.
- Komunikasi Lintas Budaya: komunikasi antar individu dengan latar budaya berbeda
- Komunikasi Nonverbal: bentuk komunikasi tanpa kata, seperti ekspresi wajah, kontak mata, dan bahasa tubuh.
- Komunikasi Nonverbal: Penyampaian pesan tanpa kata-kata, seperti melalui ekspresi wajah, gerakan tubuh, kontak mata, atau intonasi suara.
- Komunikasi Terapeutik: komunikasi profesional untuk membangun kepercayaan dan dukungan emosional. Proses interaksi yang direncanakan dan disengaja antara perawat dan pasien, dengan tujuan membantu pasien mengatasi masalah kesehatan dan meningkatkan kesejahteraan.
- Komunikasi : Proses penyampaian informasi, ide, emosi, atau pesan antara dua pihak atau lebih melalui berbagai saluran (verbal, nonverbal, tertulis, digital, dsb.).
- Koping : proses adaptasi yang dilakukan individu untuk menghadapi situasi stres atau menantang.

L

- Literasi Digital : kemampuan untuk memahami informasi berbasis computer.
- Literasi Kesehatan : kemampuan memahami dan menggunakan informasi kesehatan

M

- Media Edukasi Kesehatan: sarana penyampaian informasi kesehatan (cetak, audiovisual, digital).
- Media Sosial : Platform digital yang memungkinkan pengguna berkomunikasi, berbagi konten, dan berinteraksi secara daring, seperti Instagram, TikTok, WhatsApp, dll.
- Mendengarkan Aktif: proses mendengarkan yang melibatkan pemusatan perhatian penuh pada pasien, memahami pesan verbal dan nonverbal, serta memberikan umpan balik yang menunjukkan pemahaman.

N

- Nursing Presence* : Kehadiran perawat yang penuh perhatian secara emosional dan spiritual

P

- Partisipasi Komunitas: keterlibatan aktif masyarakat dalam kegiatan kesehatan
- PCC : Patient Centered Care
- Peer Pressure* (Tekanan Teman Sebaya): Pengaruh yang diberikan oleh kelompok teman sebaya terhadap sikap, perilaku, dan keputusan individu, sering kali menyebabkan remaja mengikuti kelompok demi penerimaan sosial.
- Pendekatan Individual: strategi yang disesuaikan dengan karakteristik, kebutuhan, dan preferensi masing-masing pasien.

- Penerimaan** : sikap perawat yang menunjukkan penerimaan yang tulus terhadap pasien tanpa syarat atau penilaian, terlepas dari latar belakang atau perilaku pasien.
- Pengkajian Keperawatan**: tahap awal dalam proses keperawatan di mana perawat mengumpulkan data subjektif (pernyataan pasien) dan objektif (hasil pemeriksaan fisik) untuk mengenali masalah kesehatan.
- People-First Language*: gaya berbahasa yang menekankan identitas manusia di atas keterbatasannya.
- Perencanaan Keperawatan**: tahap perumusan tujuan dan pemilihan intervensi keperawatan yang spesifik dan terukur untuk menangani diagnosis keperawatan yang telah ditetapkan.
- Privasi** : Hak pasien untuk menjaga kerahasiaan informasi pribadi dan memiliki ruang bebas dari gangguan yang tidak diinginkan.
- Proses Keperawatan**: proses sistematis yang dilakukan perawat untuk memenuhi kebutuhan kesehatan pasien melalui lima tahap: pengkajian, diagnosis, perencanaan, implementasi, dan evaluasi.

R

- Rapport** : Hubungan yang harmonis dan saling pengertian antara perawat dan pasien, yang menjadi fondasi bagi komunikasi terapeutik yang efektif.
- Refleksi** : Teknik komunikasi di mana perawat mengulang atau merangkum kembali perkataan atau perasaan pasien untuk menunjukkan pemahaman dan mendorong pasien untuk mengeksplorasi lebih lanjut.
- Remaja** : Masa transisi dari anak-anak menuju dewasa yang ditandai dengan perubahan fisik, psikologis, emosional, dan sosial.

S

SPICES : Strategi atau prinsip-prinsip yang digunakan dalam komunikasi efektif, khususnya dalam konteks penyampaian informasi sensitif seperti kabar buruk

T

Telemedicine : diagnosis dan perawatan pasien jarak jauh melalui teknologi komunikasi.

Transferensi : fenomena di mana pasien secara tidak sadar memproyeksikan perasaan, sikap, atau pola perilaku dari hubungan masa lalu yang signifikan ke perawat.

Trust (Kepercayaan): Elemen penting dalam komunikasi, terutama dalam hubungan antara remaja dengan keluarga atau teman sebaya, yang memengaruhi keterbukaan dan kenyamanan berkomunikasi.

V

Validasi : Proses mengakui dan mengonfirmasi perasaan atau pengalaman pasien sebagai hal yang sah atau dapat dimengerti.



REPUBLIK INDONESIA
KEMENTERIAN HUKUM

SURAT PENCATATAN CIPTAAN

Dalam rangka perlindungan ciptaan di bidang ilmu pengetahuan, seni dan sastra berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta, dengan ini menerangkan:

Nomor dan tanggal permohonan	: EC002025117619, 23 Agustus 2025
Pencipta	
Nama	: Novi Malisa, Irisanna Tambunan dkk
Alamat	: Jalan Sriwijaya 2 nomor 6 Setiamanah Cimahi Tengah Kota Cimahi, Cimahi Tengah, Kota Cimahi, Jawa Barat, 40524
Kewarganegaraan	: Indonesia
Pemegang Hak Cipta	
Nama	: Novi Malisa, Irisanna Tambunan dkk
Alamat	: Jalan Sriwijaya 2 nomor 6 Setiamanah Cimahi Tengah Kota Cimahi, Cimahi Tengah, Kota Cimahi, Jawa Barat, 40524
Kewarganegaraan	: Indonesia
Jenis Ciptaan	: Buku
Judul Ciptaan	: Buku Ajar Komunikasi Keperawatan
Tanggal dan tempat diumumkan untuk pertama kali di wilayah Indonesia atau di luar wilayah Indonesia	: 17 Juli 2025, di Kab. Purbalingga
Jangka waktu perlindungan	: Berlaku selama hidup Pencipta dan terus berlangsung selama 70 (tujuh puluh) tahun setelah Pencipta meninggal dunia, terhitung mulai tanggal 1 Januari tahun berikutnya.
Nomor Pencatatan	: 000957880

adalah benar berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Pemohon.
Surat Pencatatan Hak Cipta atau produk Hak terkait ini sesuai dengan Pasal 72 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta.



a.n. MENTERI HUKUM
DIREKTUR JENDERAL KEKAYAAN INTELEKTUAL
u.b
Direktur Hak Cipta dan Desain Industri



Agung Damaryasongko, SH., MH.
NIP. 196912261994031001

 **Balai Besar Sertifikasi Elektronik**

Disclaimer:

1. Dalam hal pemohon memberikan keterangan tidak sesuai dengan surat pernyataan, Menteri berwenang untuk mencabut surat pencatatan permohonan.
2. Surat Pencatatan ini telah diegal secara elektronik menggunakan segel elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik, Badan Siber dan Sandi Negara.
3. Surat Pencatatan ini dapat dibuktikan keabsahannya dengan memindai kode QR pada dokumen ini dan informasi akan ditampilkan dalam browser.