

Komunikasi dan Konseling dalam Praktik Kebidanan

PENULIS :

- Maryam Syarah Mardiyah
- Lisa Anggraini
- Ivana Devitasari
- Alvin Alvani Tresna Ambari
- Eka Bati Widyaningsih
- Ainun Ganisia
- Lathifa Prima Ghanistyana

A background image showing a pregnant woman lying on a bed, covered with a white sheet. A healthcare professional's hands are visible, one resting on the woman's abdomen and the other near her hand. The woman is wearing a blue hospital identification band on her wrist. The image is overlaid with a semi-transparent pink filter.

Editor: Firda Liantanty

KOMUNIKASI DAN KONSELING DALAM PRAKTIK KEBIDANAN

Penulis:

**Maryam Syarah Mardiyah
Lisa Anggraini
Ivana Devitasari
Alvin Alvani Tresna Ambari
Eka Bati Widyaningsih
Ainun Ganisia
Lathifa Prima Ghanistyana**

Editor:

Firda Liantanty



PT. Mustika Sri Rosadi

KOMUNIKASI DAN KONSELING DALAM PRAKTIK KEBIDANAN

Penulis:

Maryam Syarah Mardiyah; Lisa Anggraini; Ivana Devitasari; Alvin Alvani Tresna Ambari; Eka Bati Widyaningsih; Ainun Ganisia; Lathifa Prima Ghanistyana

Editor: Firda Liantanty

Layout: Tim PT. Mustika Sri Rosadi

Desain Sampul: Hapsah Meta

ISBN: 978-634-7535-31-3 (PDF)

Cetakan Pertama: 09 Januari 2026

Hak Cipta 2026

Hak Cipta Dilindungi Oleh Undang-Undang

Dilarang memperbanyak karya tulis ini dalam bentuk dan dengan cara apapun tanpa izin tertulis dari penerbit.

Diterbitkan oleh Penerbit PT Mustika Sri Rosadi

Alamat Penerbit: Citra Indah City, Bukit Heliconia AG 23/32, Kecamatan Jonggol, Kab. Bogor.

Email: mars.mustikasrirosadi@gmail.com

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga buku ajar “Komunikasi dan Konseling dalam Praktik Kebidanan” ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Buku ini disusun sebagai salah satu upaya untuk mendukung peningkatan mutu pendidikan kebidanan serta penguatan kompetensi bidan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang profesional, humanis, dan berpusat pada klien.

Komunikasi dan konseling merupakan keterampilan esensial yang harus dimiliki oleh bidan dalam setiap tahap pelayanan kebidanan. Kemampuan bidan dalam berkomunikasi secara efektif, empatik, dan beretika sangat berpengaruh terhadap keberhasilan asuhan kebidanan, kepuasan klien, serta pengambilan keputusan kesehatan yang tepat. Oleh karena itu, buku ajar ini dirancang untuk memberikan pemahaman konseptual sekaligus panduan praktis bagi mahasiswa kebidanan dan tenaga kesehatan dalam mengaplikasikan komunikasi dan konseling secara optimal di lapangan.

Buku ajar ini disusun secara sistematis, dimulai dari konsep dasar komunikasi, komunikasi verbal dan nonverbal, informed consent dan informed choice, konseling dalam pelayanan kebidanan, komunikasi efektif, strategi membantu klien dalam pengambilan keputusan, hingga komunikasi terapeutik. Setiap bab disajikan dengan bahasa yang jelas dan mudah

dipahami, dilengkapi dengan tujuan pembelajaran serta latihan soal, sehingga diharapkan dapat menunjang proses pembelajaran secara mandiri maupun terstruktur.

Penulis menyadari bahwa buku ajar ini masih memiliki keterbatasan dan membutuhkan penyempurnaan. Oleh karena itu, saran dan masukan yang konstruktif dari berbagai pihak sangat diharapkan demi perbaikan dan pengembangan buku ini di masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap buku ajar ini dapat memberikan manfaat bagi dunia pendidikan dan praktik kebidanan serta berkontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan ibu dan anak.

Semoga buku ini dapat bermanfaat dan memberikan nilai tambah bagi pembaca.

Bogor, 09 Januari 2026
Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB 1. KONSEP DASAR KOMUNIKASI - Maryam Syarah Mardiyah.....	1
A. Tujuan dan Capaian Pembelajaran	1
B. Pengertian Komunikasi	2
C. Unsur-Unsur Komunikasi	4
D. Proses Komunikasi.....	7
E. Komunikasi dalam Pelayanan Kebidanan	10
F. Latihan Soal.....	11
BAB 2. KOMUNIKASI VERBAL DAN NON VERBAL - Lisa Anggraini	15
A. Tujuan dan Capaian Pembelajaran	15
B. Pendahuluan.....	16
C. Komunikasi Verbal.....	20
D. Komunikasi Nonverbal.....	28
E. Latihan Soal.....	35
BAB 3. <i>INFORMED CONSENT</i> DAN <i>INFORM CHOISE</i> - Ivana Devitasari.....	38
A. Tujuan dan Capaian Pembelajaran	38
B. Pendahuluan.....	39
C. Pengertian <i>Informed consent</i> dan <i>Informed choice</i>	39
D. Dasar Etik <i>Informed consent</i> dan <i>Informed choice</i>	41
E. Dasar Hukum <i>Informed consent</i> dan <i>Informed choice</i>	41

F. Dasar Profesional <i>Informed consent</i> dan <i>Informed choice</i>	42
G. Jenis Tindakan Kebidanan yang Memerlukan <i>Informed consent</i>	43
H. Tahapan Pelaksanaan <i>Informed consent</i> dan <i>Informed choice</i>	43
I. Peran dan Tanggung Jawab Bidan dalam <i>Informed consent</i> dan <i>Informed choice</i>	44
J. Penerapan <i>Informed consent</i> dan <i>Informed choice</i> dalam Kasus Kebidanan.....	45
K. Latihan Soal.....	45
BAB 4. KONSELING PELAYANAN KEBIDANAN - Alvin Alvani Tresna Ambari.....	49
A. Tujuan dan Capaian Pembelajaran	49
B. Pendahuluan.....	50
C. Tujuan Konseling Kebidanan	52
D. Prinsip-Prinsip Konseling Kebidanan	53
E. Tahapan Konseling	54
F. Jenis Konseling dalam Kebidanan.....	54
G. Peran Bidan dalam Konseling.....	55
I. Etika dalam Konseling Kebidanan.....	56
J. Dampak Konseling Kesehatan Ibu dan Anak ...	57
K. Kesimpulan	59
L. Latihan Soal.....	60
BAB 5. KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM PELAYANAN KEBIDANAN - Eka Bati Widyaningsih	63
A. Tujuan dan Capaian Pembelajaran	63
B. Konsep dan Definisi Komunikasi Efektif.....	63

C. Peran Komunikasi Efektif dalam Pelayanan Kebidanan	64
D. Strategi Komunikasi Efektif dalam Praktik Kebidanan	66
E. Hambatan dalam Komunikasi Kebidanan.....	67
F. Implementasi Pelatihan Komunikasi di Pendidikan Kebidanan	68
G. Aplikasi Teknologi dalam Mendukung Komunikasi	68
H. Latihan Soal.....	69
BAB 6. STRATEGI MEMBANTU KLIEN DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN - Ainun Ganisia.....	73
A. Tujuan dan Capaian Pembelajaran	73
B. Pendahuluan.....	74
C. Konsep Shared Decision Making (SDM)	76
D. Etika dan Otonomi Klien Dalam Pengambilan Keputusan	78
E. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Klinis	80
F. Strategi dan Alat Bantu Pengambilan Keputusan (<i>Patient Decision Aids</i>)	82
G. Latihan Soal.....	83
BAB 7. KOMUNIKASI TERAPEUTIK - Lathifa Prima Ghanistyana.....	88
A. Tujuan dan Capaian Pembelajaran	88
A. Pendahuluan.....	90
B. Fondasi Komunikasi Terapeutik dalam Kebidanan	91

C. Keterampilan dan Teknik Esensial dalam Komunikasi Terapeutik	109
D. Latihan Soal.....	124
DAFTAR PUSTAKA.....	127
BIOGRRAFI PENULIS.....	139
BIOGRAFI EDITOR.....	149
LAMPIRAN	151
SINOPSIS.....	152

BAB 1. KONSEP DASAR KOMUNIKASI

A. Tujuan dan Capaian Pembelajaran

1. Tujuan Pembelajaran

Tujuan pembelajaran pada bab Konsep Dasar Komunikasi ini adalah untuk membekali mahasiswa dengan pemahaman konseptual mengenai pengertian, unsur, dan proses komunikasi sebagai landasan utama dalam interaksi profesional di pelayanan kebidanan. Melalui pembelajaran ini, mahasiswa diharapkan mampu memahami pentingnya komunikasi yang efektif sebagai dasar dalam membangun hubungan terapeutik antara bidan dan klien serta sebagai sarana pendukung keberhasilan asuhan kebidanan.

2. Capaian Pembelajaran

Setelah mengikuti pembelajaran pada topik ini, diharapkan mahasiswa mampu:

- a. Menjelaskan pengertian dan hakikat komunikasi dalam konteks pelayanan kebidanan.
- b. Mengidentifikasi dan menguraikan unsur-unsur komunikasi yang berperan dalam interaksi bidan dan klien.
- c. Menjelaskan tahapan proses komunikasi secara sistematis dan berkesinambungan.
- d. Menganalisis peran komunikasi sebagai dasar interaksi profesional dalam praktik kebidanan.

- e. Menjelaskan hubungan antara komunikasi efektif dengan kualitas pelayanan dan keselamatan klien.
- f. Mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat menghambat proses komunikasi dalam pelayanan kebidanan.
- g. Menunjukkan pemahaman tentang pentingnya umpan balik dalam memastikan kesamaan persepsi antara bidan dan klien.
- h. Mengaitkan konsep dasar komunikasi dengan situasi pelayanan kebidanan sehari-hari.
- i. Mengembangkan sikap empatik, terbuka, dan profesional dalam proses komunikasi dengan klien.
- j. Menunjukkan kesadaran akan pentingnya komunikasi sebagai fondasi dalam pelaksanaan konseling kebidanan.

B. Pengertian Komunikasi

Komunikasi merupakan suatu proses dinamis yang melibatkan pertukaran makna antara individu atau kelompok melalui penyampaian pesan, baik dalam bentuk verbal maupun nonverbal. Proses ini tidak hanya berfokus pada penyampaian informasi, tetapi juga pada bagaimana pesan tersebut dipahami, ditafsirkan, dan diterima oleh pihak lain sehingga tercapai kesamaan pemahaman. Dalam komunikasi, terdapat peran pengirim pesan yang merancang dan menyampaikan informasi, serta penerima pesan yang

menafsirkan dan memberikan respons terhadap pesan tersebut. Keberhasilan komunikasi ditentukan oleh kesesuaian makna antara pesan yang disampaikan dan pesan yang dipahami.

Dalam konteks pelayanan kesehatan, khususnya praktik kebidanan, komunikasi memiliki peran yang sangat penting karena berhubungan langsung dengan keselamatan, kenyamanan, dan kepuasan klien. Komunikasi yang efektif tidak hanya berfungsi untuk menyampaikan informasi medis, tetapi juga menjadi sarana untuk membangun hubungan saling percaya antara bidan dan klien. Melalui komunikasi yang baik, bidan dapat menggali kebutuhan, keluhan, serta harapan ibu dan keluarga, sekaligus memberikan penjelasan mengenai kondisi kesehatan, prosedur asuhan, dan pilihan tindakan secara jelas dan mudah dipahami.

Selain itu, komunikasi dalam praktik kebidanan juga mencakup aspek emosional dan psikososial. Bidan dituntut mampu menunjukkan sikap empati, keterbukaan, dan penghargaan terhadap nilai serta latar belakang klien. Kemampuan mendengarkan secara aktif dan memberikan umpan balik yang tepat akan membantu klien merasa dihargai dan didukung selama proses asuhan. Dengan demikian, komunikasi tidak hanya menjadi alat penyampaian pesan, tetapi juga merupakan fondasi utama dalam menciptakan interaksi terapeutik yang efektif dan berkesinambungan dalam pelayanan kebidanan.

C. Unsur-Unsur Komunikasi

Komunikasi yang efektif terjadi melalui interaksi berbagai komponen yang saling berkaitan dan bekerja secara simultan. Pemahaman terhadap unsur-unsur komunikasi sangat penting bagi bidan agar proses penyampaian informasi, edukasi, dan dukungan kepada klien dapat berlangsung secara optimal. Dalam pelayanan kebidanan, setiap unsur komunikasi memiliki peran strategis dalam menjamin kejelasan pesan dan kesamaan makna antara bidan dan klien.

1. Pengirim Pesan (*Sender*)

Pengirim pesan adalah individu atau pihak yang memulai proses komunikasi dengan menyampaikan ide, informasi, atau perasaan kepada orang lain. Dalam praktik kebidanan, pengirim pesan umumnya adalah bidan yang memberikan informasi kesehatan, penjelasan tindakan, atau edukasi kepada klien. Pengirim pesan bertanggung jawab merancang pesan secara sistematis, menggunakan bahasa yang sesuai dengan tingkat pemahaman klien, serta mempertimbangkan kondisi emosional dan budaya penerima agar pesan dapat diterima secara efektif.

2. Pesan (*Message*)

Pesan merupakan isi atau makna yang ingin disampaikan oleh pengirim kepada penerima. Pesan dapat berbentuk verbal, seperti penjelasan lisan atau tulisan, maupun nonverbal,

seperti intonasi suara, ekspresi wajah, sikap tubuh, dan kontak mata. Dalam konteks kebidanan, pesan yang disampaikan harus akurat, jelas, dan tidak menimbulkan ambiguitas, karena berkaitan langsung dengan pemahaman klien terhadap kondisi kesehatan dan tindakan asuhan yang diberikan.

3. Saluran atau Media (*Channel*)

Saluran komunikasi adalah sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari pengirim kepada penerima. Media komunikasi dalam pelayanan kebidanan dapat berupa interaksi langsung tatap muka, komunikasi melalui telepon, penggunaan media cetak seperti leaflet edukasi, maupun pemanfaatan teknologi digital. Pemilihan saluran yang tepat akan memengaruhi efektivitas komunikasi, terutama dalam memastikan pesan diterima secara utuh dan tidak mengalami distorsi.

4. Penerima Pesan (*Receiver*)

Penerima pesan adalah individu atau kelompok yang menjadi tujuan penyampaian pesan dan bertugas menafsirkan makna dari pesan yang diterima. Dalam praktik kebidanan, penerima pesan dapat berupa ibu hamil, ibu bersalin, ibu nifas, keluarga, maupun tenaga kesehatan lain. Kemampuan penerima dalam memahami pesan dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti tingkat pendidikan, pengalaman sebelumnya, kondisi psikologis, serta nilai sosial dan budaya yang dianut.

5. Umpan Balik (*Feedback*)

Umpan balik merupakan respons yang diberikan oleh penerima setelah menerima pesan, baik secara verbal maupun nonverbal. Umpan balik berfungsi sebagai indikator apakah pesan telah dipahami dengan benar atau masih memerlukan penjelasan tambahan. Dalam pelayanan kebidanan, umpan balik sangat penting untuk memastikan tidak terjadi kesalahpahaman, terutama terkait instruksi perawatan, kepatuhan terhadap anjuran, dan pengambilan keputusan bersama antara bidan dan klien.

6. Gangguan atau Hambatan (*Noise*)

Gangguan komunikasi adalah segala faktor yang dapat menghambat kelancaran proses komunikasi atau mengubah makna pesan yang disampaikan. Gangguan dapat bersifat fisik, seperti kebisingan lingkungan; psikologis, seperti kecemasan atau stres klien; maupun semantik, seperti penggunaan istilah medis yang sulit dipahami. Dalam praktik kebidanan, bidan perlu mengidentifikasi dan meminimalkan gangguan komunikasi agar pesan yang disampaikan tetap jelas dan mudah dipahami oleh klien.

7. Konteks Komunikasi

Selain unsur-unsur utama tersebut, komunikasi juga dipengaruhi oleh konteks, yaitu situasi dan kondisi tempat komunikasi berlangsung. Konteks meliputi lingkungan fisik, hubungan antara pengirim dan penerima, serta norma

sosial dan budaya yang berlaku. Dalam pelayanan kebidanan, pemahaman terhadap konteks sangat penting untuk menciptakan suasana komunikasi yang nyaman, aman, dan saling menghargai.

D. Proses Komunikasi

Proses komunikasi merupakan rangkaian kegiatan yang sistematis dan berkesinambungan, dimulai dari munculnya keinginan untuk menyampaikan pesan hingga tercapainya pemahaman bersama antara pihak yang berkomunikasi. Proses ini tidak bersifat satu arah, melainkan berlangsung secara dinamis dan interaktif. Dalam pelayanan kebidanan, pemahaman terhadap proses komunikasi sangat penting karena berkaitan langsung dengan keberhasilan penyampaian informasi kesehatan, pengambilan keputusan, serta pembentukan hubungan terapeutik antara bidan dan klien.

Secara umum, proses komunikasi dapat dijelaskan melalui beberapa tahapan berikut:

1. Perumusan Pesan (*Encoding*)

Tahap awal komunikasi dimulai ketika pengirim pesan, dalam hal ini bidan, menyusun ide, informasi, atau perasaan ke dalam bentuk simbol yang dapat dipahami oleh penerima. Proses ini melibatkan pemilihan kata, bahasa, intonasi, serta isyarat nonverbal yang sesuai dengan kondisi klien. Dalam praktik kebidanan, encoding harus mempertimbangkan tingkat pendidikan,

latar belakang budaya, dan kondisi emosional klien agar pesan yang disampaikan tidak menimbulkan kesalahpahaman.

2. Penyampaian Pesan

Pesan yang telah dirumuskan kemudian disalurkan melalui media komunikasi yang dipilih. Penyampaian pesan dapat dilakukan secara langsung melalui komunikasi tatap muka, maupun tidak langsung melalui media tertulis atau teknologi komunikasi. Kejelasan penyampaian pesan sangat dipengaruhi oleh pemilihan saluran yang tepat serta kemampuan bidan dalam mengatur bahasa verbal dan nonverbal secara selaras.

3. Penerimaan dan Penafsiran Pesan (*Decoding*)

Pada tahap ini, penerima pesan menangkap informasi yang disampaikan dan berusaha menafsirkan maknanya. Proses decoding dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti pengalaman sebelumnya, pengetahuan, persepsi, serta kondisi psikologis penerima. Dalam konteks kebidanan, perbedaan latar belakang antara bidan dan klien dapat memengaruhi cara klien memahami pesan, sehingga diperlukan komunikasi yang empatik dan mudah dipahami.

4. Pemberian Umpan Balik

Setelah menafsirkan pesan, penerima memberikan respons sebagai bentuk umpan balik. Umpan balik dapat berupa pertanyaan, pernyataan persetujuan, ekspresi wajah, atau

perubahan sikap. Tahap ini sangat penting untuk menilai apakah pesan telah diterima dan dipahami sesuai dengan maksud pengirim. Dalam pelayanan kebidanan, umpan balik membantu bidan memastikan bahwa klien memahami informasi kesehatan dan instruksi asuhan yang diberikan.

5. Penyesuaian dan Penguatan Pesan

Berdasarkan umpan balik yang diterima, pengirim pesan dapat melakukan penyesuaian komunikasi, seperti memberikan penjelasan tambahan, memperbaiki cara penyampaian, atau mengulang informasi penting. Penyesuaian ini bertujuan untuk mencapai kesepahaman yang optimal dan mencegah terjadinya kesalahan interpretasi. Proses ini menunjukkan bahwa komunikasi bersifat fleksibel dan terus berkembang sesuai dengan respons penerima.

6. Terbentuknya Pemahaman Bersama

Tahap akhir dari proses komunikasi adalah tercapainya pemahaman bersama antara pengirim dan penerima pesan. Dalam praktik kebidanan, pemahaman bersama menjadi dasar terbentuknya kepercayaan, kerja sama, dan kepatuhan klien terhadap asuhan yang diberikan. Komunikasi yang efektif akan memperkuat hubungan bidan–klien dan meningkatkan kualitas pelayanan kebidanan secara keseluruhan.

E. Komunikasi dalam Pelayanan Kebidanan

Komunikasi merupakan komponen esensial dalam setiap tahapan pelayanan kebidanan, mulai dari pengkajian, perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi asuhan. Dalam praktik kebidanan, komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi medis, tetapi juga sebagai alat untuk membangun hubungan terapeutik yang dilandasi rasa saling percaya antara bidan dan klien. Hubungan ini menjadi dasar penting dalam menciptakan lingkungan pelayanan yang aman, nyaman, dan berorientasi pada kebutuhan klien.

Komunikasi yang efektif dalam pelayanan kebidanan mencakup kemampuan bidan untuk mendengarkan secara aktif, menunjukkan empati, serta merespons kebutuhan fisik dan emosional klien secara tepat. Mendengarkan aktif memungkinkan bidan memahami keluhan, kekhawatiran, dan harapan klien secara menyeluruh, sementara sikap empatik membantu klien merasa dihargai dan didukung selama proses asuhan. Selain itu, bidan dituntut untuk mampu menyesuaikan cara penyampaian pesan dengan tingkat pemahaman, latar belakang budaya, serta kondisi psikologis klien.

Dalam konteks pelayanan kesehatan ibu dan anak, komunikasi berperan penting dalam meningkatkan pemahaman klien terhadap kondisi kesehatannya, prosedur yang akan dijalani, serta pilihan tindakan yang tersedia. Penyampaian informasi yang jelas dan terbuka membantu klien terlibat secara aktif dalam

pengambilan keputusan terkait asuhan kebidanan. Hal ini sejalan dengan prinsip pelayanan kebidanan yang menempatkan klien sebagai mitra dalam proses perawatan.

Selain berfokus pada hubungan bidan–klien, komunikasi dalam pelayanan kebidanan juga mencakup interaksi dengan keluarga dan tenaga kesehatan lain. Koordinasi dan kerja sama yang baik melalui komunikasi profesional akan meningkatkan kontinuitas dan kualitas pelayanan. Kesalahan komunikasi, sebaliknya, berpotensi menimbulkan kesalahpahaman yang dapat berdampak pada keselamatan dan kepuasan klien.

Pemahaman yang komprehensif mengenai konsep dasar komunikasi dalam pelayanan kebidanan menjadi bekal penting bagi mahasiswa dan praktisi bidan untuk mengembangkan keterampilan komunikasi interpersonal yang profesional, etis, dan berpusat pada klien. Dengan kemampuan komunikasi yang baik, bidan tidak hanya mampu memberikan asuhan yang bermutu, tetapi juga berkontribusi dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kebidanan secara keseluruhan.

F. Latihan Soal

1. Komunikasi dalam pelayanan kebidanan paling tepat diartikan sebagai ...
 - A. Penyampaian informasi medis secara satu arah

- B. Proses pertukaran pesan untuk mencapai pemahaman bersama antara bidan dan klien
 - C. Cara bidan memberikan instruksi kepada klien
 - D. Metode pencatatan tindakan kebidanan
 - E. Bentuk edukasi tertulis kepada ibu hamil
2. Unsur komunikasi yang berfungsi sebagai pihak yang memulai penyampaian pesan disebut ...
- A. Pesan
 - B. Media
 - C. Penerima
 - D. Pengirim
 - E. Umpan balik
3. Contoh pesan nonverbal dalam komunikasi kebidanan adalah ...
- A. Leaflet edukasi kehamilan
 - B. Penjelasan lisan tentang persalinan
 - C. Kontak mata dan ekspresi wajah bidan
 - D. Catatan rekam medis
 - E. Pesan singkat melalui telepon
4. Saluran komunikasi yang paling efektif untuk konseling kebidanan adalah ...
- A. Media sosial
 - B. Poster Kesehatan
 - C. Tatap muka langsung
 - D. Pesan singkat tertulis
 - E. Papan pengumuman
5. Tahap proses komunikasi ketika penerima menafsirkan makna pesan disebut ...
- A. Encoding
 - B. Penyampaian pesan
 - C. Decoding

- D. Penyesuaian pesan
 - E. Evaluasi pesan
6. Faktor yang dapat menghambat komunikasi antara bidan dan klien disebut ...
- A. Umpan balik
 - B. Konteks
 - C. Media
 - D. Gangguan
 - E. Pesan
7. Umpan balik dalam komunikasi kebidanan berfungsi untuk ...
- A. Mengakhiri proses komunikasi
 - B. Menilai keberhasilan pemahaman pesan
 - C. Menyampaikan pesan tambahan
 - D. Mengurangi durasi komunikasi
 - E. Menggantikan pesan awal
8. Komunikasi yang efektif dalam pelayanan kebidanan akan berdampak pada ...
- A. Peningkatan beban kerja bidan
 - B. Penurunan interaksi bidan–klien
 - C. Meningkatnya kepercayaan dan kepatuhan klien
 - D. Berkurangnya kebutuhan edukasi Kesehatan
 - E. Meningkatnya penggunaan alat medis
9. Kemampuan bidan untuk memahami perasaan dan sudut pandang klien disebut ...
- A. Simpati
 - B. Persepsi
 - C. Empati
 - D. Evaluasi
 - E. Asertivitas

10. Tujuan utama komunikasi dalam pelayanan kebidanan adalah ...
- A. Menyampaikan informasi sebanyak-banyaknya
 - B. Mengendalikan keputusan klien
 - C. Mencapai kesepakatan dan mendukung asuhan yang berpusat pada klien
 - D. Mempercepat tindakan kebidanan
 - E. Mengurangi interaksi dengan keluarga klien

BAB 2. KOMUNIKASI VERBAL DAN NON VERBAL

A. Tujuan dan Capaian Pembelajaran

1. Tujuan Pembelajaran

Setelah mempelajari bab ini, peserta didik diharapkan mampu memahami konsep, bentuk, dan fungsi komunikasi nonverbal serta perannya dalam praktik kebidanan. Peserta didik diharapkan dapat mengenali berbagai pesan nonverbal yang muncul dalam interaksi bidan dan klien, serta mampu menggunakan komunikasi nonverbal secara tepat, empatik, dan profesional untuk membangun hubungan terapeutik, meningkatkan kenyamanan klien, dan mendukung keberhasilan asuhan kebidanan.

2. Capaian Pembelajaran

Setelah mengikuti pembelajaran pada bab komunikasi nonverbal, peserta didik mampu:

1. Menjelaskan pengertian dan karakteristik komunikasi nonverbal.
2. Mengidentifikasi berbagai bentuk dan klasifikasi pesan nonverbal dalam interaksi manusia.
3. Menjelaskan makna dan fungsi pesan nonverbal dalam proses komunikasi.
4. Menguraikan peran komunikasi nonverbal dalam mendukung komunikasi verbal.

5. Menjelaskan fungsi pesan nonverbal dalam memperkuat, menggantikan, atau menegaskan pesan verbal.
6. Menganalisis respon nonverbal klien dalam pelayanan kebidanan.
7. Menerapkan komunikasi nonverbal yang tepat dalam membangun hubungan terapeutik antara bidan dan klien.
8. Menunjukkan sikap empatik, profesional, dan menghargai klien melalui penggunaan bahasa tubuh yang sesuai.
9. Mengintegrasikan komunikasi nonverbal dalam pelayanan kebidanan untuk meningkatkan kenyamanan dan rasa aman klien.
10. Menunjukkan kesadaran etika dan budaya dalam penggunaan komunikasi nonverbal pada praktik kebidanan.

B. Pendahuluan

Komunikasi merupakan kompetensi dasar yang memiliki peran strategis dalam praktik kebidanan. Sebagai tenaga kesehatan profesional, bidan memberikan pelayanan kepada perempuan sepanjang daur kehidupannya, termasuk pada masa kehamilan, persalinan, nifas, serta perawatan bayi dan balita. Oleh karena itu, bidan tidak hanya dituntut untuk menguasai pengetahuan dan keterampilan klinis, tetapi juga memiliki kemampuan komunikasi yang efektif. Komunikasi yang baik

berperan penting dalam membangun hubungan terapeutik antara bidan dan klien, meningkatkan kepercayaan, serta mendukung keberhasilan asuhan kebidanan yang komprehensif.

Secara etimologis, istilah komunikasi berasal dari bahasa Latin *cum* yang berarti "dengan" atau "bersama" dan *unus* yang berarti "satu". Kedua kata tersebut membentuk istilah *communio*, yang bermakna kebersamaan, persatuan, persekutuan, atau hubungan sosial. Makna ini menunjukkan bahwa komunikasi merupakan suatu proses interaksi yang menekankan adanya kesamaan makna dan pemahaman antara pihak-pihak yang terlibat.

Menurut Agus (2003), komunikasi didefinisikan sebagai proses penyampaian informasi yang mencakup kegiatan pemberitahuan, pembicaraan, percakapan, pertukaran ide, serta pembentukan hubungan antarindividu. Berdasarkan cara penyampiannya, komunikasi dapat diklasifikasikan menjadi komunikasi lisan dan komunikasi tertulis.

Komunikasi lisan adalah bentuk komunikasi yang dilakukan melalui pengucapan kata-kata secara langsung kepada lawan bicara. Komunikasi ini umumnya terjadi dalam situasi tatap muka, sehingga memungkinkan adanya umpan balik secara langsung. Selain itu, komunikasi lisan juga dapat dilakukan dengan bantuan teknologi, seperti penggunaan komputer dengan fasilitas konferensi jarak jauh (computer teleconference) maupun melalui media televisi sirkuit tertutup (closed-circuit television atau CCTV).

Komunikasi tertulis merupakan bentuk komunikasi yang disampaikan melalui media tulisan. Jenis komunikasi ini digunakan dalam berbagai kegiatan surat-menyurat, baik melalui pos, telegram, telex, faksimile, maupun surat elektronik (e-mail). Dalam praktik profesional, termasuk di bidang kesehatan dan kebidanan, komunikasi tertulis sering digunakan karena memiliki kejelasan informasi, dapat didokumentasikan, serta menjadi bukti tertulis dalam pelaksanaan pelayanan dan administrasi. Contoh bentuk komunikasi tertulis dapat dijumpai dalam kegiatan surat-menyurat resmi, seperti:

1. Membuat dan mengirim surat teguran kepada pihak terkait yang mengalami keterlambatan dalam memenuhi kewajiban pembayaran.
2. Membuat dan mengirim surat pengaduan (claim) kepada pihak lain terkait permasalahan tertentu.
3. Membuat dan mengirim surat pemberitahuan penolakan kerja secara resmi.
4. Membuat dan mengirim surat penawaran harga barang atau jasa kepada pihak lain.
5. Membuat dan mengirim surat konfirmasi barang atau layanan kepada pelanggan.
6. Membuat dan mengirim surat pemesanan barang (order) kepada pihak lain.
7. Membuat dan mengirim surat permintaan barang atau jasa kepada pihak lain.
8. Membuat dan mengirim surat kontrak kerja kepada pihak lain.

9. Memberikan informasi secara tertulis kepada pelanggan atau pihak terkait yang membutuhkan informasi mengenai produk atau layanan terbaru.

Dalam pelayanan kebidanan, komunikasi mencakup dua komponen utama, yaitu komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal. Komunikasi verbal adalah proses penyampaian pesan melalui bahasa lisan, yang meliputi pemberian penjelasan, instruksi, pengajuan pertanyaan, serta kegiatan konseling yang dilakukan secara langsung kepada klien. Penggunaan bahasa dalam komunikasi verbal harus jelas, sederhana, santun, dan disesuaikan dengan tingkat pendidikan serta kemampuan pemahaman klien, sehingga informasi yang disampaikan dapat dipahami secara optimal.

Sebaliknya, komunikasi nonverbal meliputi berbagai bentuk penyampaian pesan tanpa menggunakan kata-kata, seperti ekspresi wajah, kontak mata, sikap dan gerakan tubuh, intonasi suara, sentuhan terapeutik, serta pengaturan jarak fisik antara bidan dan klien. Aspek nonverbal ini memiliki peran yang sangat penting karena sering kali mampu menyampaikan pesan secara lebih kuat dibandingkan komunikasi verbal, terutama dalam menunjukkan empati, perhatian, rasa aman, ketenangan, dan dukungan emosional kepada klien.

C. Komunikasi Verbal

1. Pengertian Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal (verbal communication) merupakan bentuk komunikasi yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan melalui bahasa, baik secara lisan (oral) maupun tertulis (written). Dalam praktik komunikasi, komunikasi verbal menempati porsi yang cukup dominan, karena gagasan, pemikiran, maupun keputusan umumnya lebih mudah disampaikan secara verbal dibandingkan dengan komunikasi nonverbal. Melalui komunikasi verbal, diharapkan komunikan baik sebagai pendengar maupun pembaca dapat memahami pesan yang disampaikan dengan lebih jelas dan tepat.

Komunikasi verbal secara lisan dapat dilakukan secara langsung maupun dengan bantuan media, seperti percakapan melalui telepon. Sementara itu, komunikasi verbal secara tertulis berlangsung secara tidak langsung antara komunikator dan komunikan. Penyampaian pesan dilakukan melalui berbagai media tertulis, antara lain surat, gambar, grafik, maupun bentuk visual lainnya yang mendukung penyampaian informasi.

Pesan atau simbol verbal mencakup seluruh jenis simbol yang menggunakan satu kata atau lebih. Bahasa dapat dipahami sebagai suatu sistem kode verbal yang digunakan dalam proses komunikasi (Mulyana, 2005). Bahasa juga dapat didefinisikan sebagai seperangkat simbol yang

dilengkapi dengan aturan tertentu untuk mengombinasikannya, yang digunakan dan dipahami secara bersama oleh suatu komunitas atau kelompok sosial.

Rakhmat (1994) mendefinisikan bahasa dari dua sudut pandang, yaitu secara fungsional dan formal. Secara fungsional, bahasa dipandang sebagai alat bersama yang digunakan untuk mengungkapkan gagasan. Penekanan pada aspek kebersamaan menunjukkan bahwa bahasa hanya dapat dipahami apabila terdapat kesepakatan di antara anggota kelompok sosial dalam penggunaannya. Secara formal, bahasa diartikan sebagai seluruh kalimat yang dapat dibentuk berdasarkan kaidah tata bahasa. Setiap bahasa memiliki aturan mengenai cara penyusunan dan perangkaian kata agar menghasilkan makna yang dapat dipahami.

Menurut Barker (dalam Mulyana, 2005), bahasa memiliki tiga fungsi utama, yaitu fungsi penamaan, interaksi, dan transmisi informasi. Fungsi penamaan atau pelabelan merujuk pada upaya mengidentifikasi objek, tindakan, atau individu melalui pemberian nama sehingga dapat dirujuk dalam proses komunikasi. Fungsi interaksi menekankan pada proses berbagi gagasan dan emosi, yang dapat menimbulkan simpati dan pengertian, maupun sebaliknya memunculkan perasaan marah atau kebingungan. Adapun fungsi transmisi informasi berkaitan dengan

penyampaian pesan atau pengetahuan dari satu pihak kepada pihak lain.

2. Unsur penting dalam komunikasi verbal

a. Bahasa

Pada hakikatnya, bahasa merupakan suatu sistem lambang yang memungkinkan individu untuk saling berbagi makna. Dalam komunikasi verbal, lambang-lambang bahasa digunakan sebagai media utama dalam penyampaian pesan, baik dalam bentuk bahasa lisan, bahasa tulis pada media kertas, maupun bahasa tulis berbasis elektronik. Bahasa yang digunakan oleh suatu bangsa atau kelompok sosial terbentuk melalui proses interaksi dan hubungan yang berlangsung secara berkelanjutan antaranggota masyarakat tersebut.

b. Keterbatasan Bahasa

Bahasa memiliki keterbatasan dalam jumlah kata yang tersedia untuk mewakili berbagai objek dan realitas. Kata-kata pada dasarnya merupakan kategori yang digunakan untuk merujuk pada objek tertentu, seperti manusia, benda, peristiwa, sifat, maupun perasaan. Namun demikian, tidak seluruh aspek realitas dapat diwakili secara utuh oleh kata-kata. Sebuah kata hanya berfungsi sebagai representasi dari realitas, bukan realitas itu sendiri. Oleh

karena itu, makna kata bersifat parsial dan tidak selalu mampu menggambarkan suatu keadaan secara tepat dan menyeluruh. Selain itu, kata sifat dalam bahasa cenderung bersifat dikotomis, misalnya baik–buruk, kaya–miskin, atau pintar–bodoh, yang pada praktiknya dapat menyederhanakan realitas yang kompleks.

Di samping itu, kata-kata juga bersifat ambigu dan kontekstual. Ambiguitas muncul karena kata-kata merepresentasikan persepsi dan interpretasi individu yang berbeda, yang dipengaruhi oleh latar belakang sosial dan budaya masing-masing. Bahasa mengandung bias budaya karena penggunaannya terikat pada konteks budaya tertentu. Mengingat adanya keberagaman budaya dan subbudaya dalam masyarakat, tidak jarang ditemukan kata-kata yang sama atau hampir sama tetapi memiliki makna yang berbeda, maupun kata-kata yang berbeda namun dimaknai secara serupa.

Dalam proses komunikasi, individu menerjemahkan gagasan atau pikiran ke dalam bentuk lambang, baik verbal maupun nonverbal. Proses ini dikenal sebagai penyandian (encoding). Bahasa berperan sebagai alat utama dalam proses penyandian tersebut, namun bahasa bukanlah alat yang sepenuhnya sempurna.

Oleh karena itu, diperlukan ketelitian dan kecermatan dalam berkomunikasi, khususnya dalam memilih kata yang sesuai dengan situasi dan kondisi yang sebenarnya, serta menghindari kebiasaan berbahasa yang berpotensi menimbulkan kesalahpahaman atau distorsi makna. Hal ini menjadi sangat penting dalam komunikasi profesional, termasuk dalam praktik pelayanan kebidanan.

c. Kata

Kata merupakan unit lambang terkecil dalam sistem bahasa. Kata berfungsi sebagai simbol yang mewakili atau melambangkan suatu objek, baik berupa individu, benda, peristiwa, maupun keadaan tertentu. Namun demikian, kata itu sendiri bukanlah objek, peristiwa, atau keadaan yang dirujuk. Makna suatu kata tidak melekat secara langsung pada objek, melainkan berada dalam pikiran individu yang menggunakannya. Dengan demikian, hubungan yang terjadi secara langsung adalah antara kata dan pikiran manusia, bukan antara kata dan realitas itu sendiri.

Dalam konteks komunikasi verbal, kata menjadi unsur dasar yang berperan sebagai simbol linguistik untuk menyampaikan pikiran, gagasan, perasaan, maupun informasi dari satu individu kepada individu lainnya. Kata merupakan elemen utama

dalam pembentukan kalimat dan penyusunan pesan yang dapat dipahami oleh penerima. Melalui penggunaan kata yang tepat, seseorang dapat menjelaskan makna secara lebih spesifik, mengekspresikan emosi, memberikan instruksi, serta membangun dan memelihara hubungan interpersonal, termasuk dalam praktik komunikasi profesional seperti pelayanan kebidanan.

3. Jenis Komunikasi Verbal

a. Berbicara dan Menulis

Berbicara merupakan bentuk komunikasi verbal-vokal, yaitu komunikasi verbal yang disampaikan melalui suara secara langsung. Contoh komunikasi verbal-vokal antara lain presentasi dalam rapat, diskusi, maupun percakapan tatap muka. Sementara itu, menulis termasuk dalam komunikasi verbal-nonvokal, yaitu komunikasi verbal yang disampaikan tanpa menggunakan suara. Bentuk komunikasi ini umumnya dilakukan melalui media tulisan, seperti surat-menyurat resmi atau korespondensi bisnis.

b. Mendengarkan dan membaca

Istilah mendengar dan mendengarkan memiliki makna yang berbeda. Mendengar merujuk pada proses fisiologis berupa penerimaan getaran bunyi oleh indera pendengaran tanpa melibatkan pemahaman

yang mendalam. Sebaliknya, mendengarkan merupakan proses yang lebih kompleks karena tidak hanya mencakup penerimaan bunyi, tetapi juga melibatkan upaya untuk menangkap dan memahami makna dari pesan yang diterima. Proses mendengarkan mencakup empat unsur utama, yaitu mendengar, memperhatikan, memahami, dan mengingat informasi yang disampaikan.

Selain mendengarkan, membaca juga merupakan salah satu keterampilan komunikasi yang penting. Membaca adalah proses memperoleh informasi dan makna dari simbol-simbol tertulis. Melalui kegiatan membaca, seseorang dapat memahami pesan, menambah pengetahuan, serta meningkatkan kemampuan berpikir dan pengambilan keputusan, termasuk dalam konteks komunikasi profesional dan pelayanan kebidanan.

4. Komunikasi Verbal dalam Praktik Kebidanan

Komunikasi verbal adalah proses penyampaian pesan, ide, informasi, atau perasaan melalui bahasa lisan atau tulisan yang dapat dipahami oleh pihak lain. Dalam konteks praktik kebidanan, komunikasi verbal terutama terjadi melalui interaksi langsung antara bidan dengan klien, baik saat memberikan penjelasan tentang kondisi kesehatan, memberikan instruksi, melakukan konseling, maupun saat mendengarkan keluhan.

Kemampuan berkomunikasi secara verbal menjadi keterampilan penting yang harus dimiliki oleh bidan. Hal ini karena keberhasilan pelayanan kebidanan tidak hanya ditentukan oleh tindakan medis yang dilakukan, tetapi juga oleh sejauh mana bidan dapat menyampaikan pesan secara jelas, tepat, dan empatik sehingga mudah dipahami oleh klien. Bahasa yang digunakan dalam komunikasi verbal harus disesuaikan dengan latar belakang, tingkat pendidikan, dan kondisi psikologis klien agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam proses pelayanan.

Komunikasi verbal dalam praktik kebidanan memiliki berbagai tujuan penting, di antaranya:

1. Memberikan Informasi: Menyampaikan pengetahuan tentang kondisi kesehatan, proses kehamilan, persalinan, perawatan bayi, atau program keluarga berencana.
2. Membangun Hubungan Terapeutik: Membina rasa percaya dan menciptakan kenyamanan antara bidan dan klien.
3. Membantu Pengambilan Keputusan: Memberikan informasi yang jelas agar klien dapat membuat keputusan yang tepat mengenai perawatan atau tindakan medis.
4. Memberikan Dukungan Emosional: Melalui kata-kata yang empatik dan menenangkan, bidan dapat mengurangi kecemasan dan meningkatkan kepercayaan diri klien.

5. Meningkatkan Kepatuhan: Penjelasan yang komunikatif dapat mendorong klien untuk mengikuti saran dan instruksi dengan baik.

D. Komunikasi Nonverbal

1. Pengertian Komunikasi Nonverbal

Komunikasi nonverbal merupakan bentuk komunikasi yang menyampaikan pesan tanpa menggunakan kata-kata. Dalam kehidupan sehari-hari, komunikasi nonverbal digunakan secara luas dan sering kali menyertai komunikasi verbal secara bersamaan. Oleh karena itu, komunikasi nonverbal bersifat melekat dan selalu hadir dalam proses interaksi antarmanusia. Komunikasi nonverbal cenderung lebih spontan sehingga sering dianggap lebih jujur dalam mengekspresikan sikap, perasaan, dan emosi yang ingin disampaikan.

Secara konseptual, komunikasi nonverbal dapat dipahami sebagai tindakan atau perilaku manusia yang disampaikan secara sengaja dan dapat diinterpretasikan sesuai dengan tujuan tertentu, serta memiliki potensi untuk menimbulkan umpan balik (feedback) dari penerima pesan. Dalam pengertian lain, komunikasi nonverbal mencakup seluruh bentuk komunikasi yang tidak menggunakan simbol-simbol verbal, baik dalam percakapan lisan maupun komunikasi tertulis. Bentuk komunikasi nonverbal dapat diwujudkan melalui berbagai

lambang, seperti gerakan tubuh (gesture), ekspresi wajah, kontak mata, sikap tubuh, warna, maupun intonasi suara.

Komunikasi nonverbal memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang efektivitas komunikasi secara keseluruhan. Banyak pesan verbal menjadi kurang efektif apabila tidak didukung oleh penggunaan komunikasi nonverbal yang tepat. Melalui isyarat nonverbal, seseorang dapat menarik kesimpulan mengenai kondisi emosional individu lain, seperti perasaan senang, tidak suka, kasih sayang, kerinduan, maupun emosi lainnya. Dalam konteks profesional, termasuk pelayanan kebidanan, komunikasi nonverbal berfungsi untuk memperkuat pesan yang disampaikan serta membantu bidan memahami respons dan reaksi klien terhadap informasi yang diberikan. Bentuk-bentuk komunikasi nonverbal tersebut antara lain bahasa isyarat, ekspresi wajah, simbol-simbol, pakaian atau seragam, penggunaan warna, serta intonasi suara.

2. Klasifikasi Pesan Nonverbal

Rakhmat (1994) mengelompokkan pesan-pesan nonverbal sebagai berikut:

a. Pesan kinesik

Pesan nonverbal yang disampaikan melalui gerakan tubuh yang bermakna terdiri atas tiga komponen utama, yaitu pesan fasial, pesan gestural, dan pesan postural.

b. Pesan Fasial

Ekspresi wajah digunakan sebagai sarana untuk menyampaikan makna tertentu dalam komunikasi nonverbal. Berbagai hasil penelitian menunjukkan bahwa wajah manusia mampu mengekspresikan sedikitnya sepuluh kelompok makna emosional, yaitu kebahagiaan, keterkejutan, ketakutan, kemarahan, kesedihan, rasa muak, penolakan atau pengecaman, ketertarikan, kekaguman, serta tekad.

c. Pesan gestural

Gerakan sebagian anggota tubuh, seperti mata dan tangan, digunakan dalam komunikasi nonverbal untuk menyampaikan berbagai makna tertentu.

d. Pesan postural

Berkaitan dengan penggunaan keseluruhan anggota tubuh atau postur tubuh, terdapat beberapa makna yang dapat disampaikan, antara lain:

- 1) Immediacy, yaitu ekspresi yang menunjukkan rasa suka atau tidak suka terhadap individu lain. Postur tubuh yang condong ke arah lawan bicara mencerminkan ketertarikan, kedekatan, serta penilaian yang positif.
- 2) Power, yaitu makna yang mencerminkan tingkat status, kewibawaan, atau dominasi yang dimiliki oleh komunikator.

- 3) Responsiveness, yaitu kemampuan individu untuk memberikan reaksi emosional terhadap lingkungan, baik secara positif maupun negatif. Postur tubuh yang kaku atau tidak berubah dapat mengindikasikan sikap yang kurang responsif terhadap situasi atau lawan bicara.
- e. Pesan proksemik
Pesan nonverbal ini disampaikan melalui pengaturan jarak dan penggunaan ruang dalam interaksi. Pada umumnya, pengaturan jarak mencerminkan tingkat keakraban, kenyamanan, serta hubungan interpersonal antara individu yang berkomunikasi.
- f. Pesan artifaktual
Pesan nonverbal juga dapat diungkapkan melalui penampilan fisik, termasuk bentuk tubuh, cara berpakaian, dan penggunaan kosmetik. Meskipun bentuk tubuh relatif bersifat menetap, individu sering kali berperilaku dalam interaksi sosial berdasarkan persepsi terhadap citra tubuhnya (body image). Citra tubuh tersebut berkaitan erat dengan upaya seseorang dalam membangun kesan diri melalui pilihan pakaian dan penggunaan kosmetik, yang secara tidak langsung memengaruhi cara individu berkomunikasi dan dipersepsikan oleh orang lain.
- g. Pesan paralinguistik