



KOMUNIKASI KESEHATAN

Penulis :

**Andi Ulfah Magefirah Rasyid - Ita Musfirowati Hanika - Asriwati
Erlina Puspitaloka Mahadewi - Siska Roswandani - Asril Burhan - Ervianingsih
Dinda Rakhma Fitriani - Nurul Intan Pratiwi - Lina Rahmawati Rizkuloh - Irwan Hadi
Dea Anita Ariani Kurniasih - Indah Suasani Wahyuni - Nurbaity**

KOMUNIKASI KESEHATAN

Penulis :

**Andi Ulfah Magefirah Rasyid - Ita Musfirowati Hanika - Asriwati
Erlina Puspitaloka Mahadewi - Siska Roswandani - Asril Burhan - Ervianingsih
Dinda Rakhma Fitriani - Nurul Intan Pratiwi - Lina Rahmawati Rizkuloh - Irwan Hadi
Dea Anita Ariani Kurniasih - Indah Suasani Wahyuni - Nurbaity**

Universitas
Esa Unggul

 Penerbit
widina

KOMUNIKASI KESEHATAN

Tim Penulis:

Andi Ulfah Magefirah Rasyid, Ita Musfirowati Hanika, Asriwati,
Erlina Puspitaloka Mahadewi, Siska Roswandani, Asril Burhan, Ervianingsih,
Dinda Rakhma Fitriani, Nurul Intan Pratiwi, Lina Rahmawati Rizkuloh, Irwan Hadi,
Dea Anita Ariani Kurniasih, Indah Suasani Wahyuni, Nurbaity.

Desain Cover:

Ridwan

Tata Letak:

Aji Abdullatif R

Proofreader:

N. Rismawati

ISBN:

978-623-6092-24-8

Cetakan Pertama:

Maret, 2021

Hak Cipta 2021, Pada Penulis

Hak Cipta Dilindungi Oleh Undang-Undang

Copyright © 2021

by Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung

All Right Reserved

Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari Penerbit.

PENERBIT:

WIDINA BHAKTI PERSADA BANDUNG

(Grup CV. Widina Media Utama)

Komplek Puri Melia Asri Blok C3 No. 17 Desa Bojong Emas
Kec. Solokan Jeruk Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat

Anggota IKAPI No. 360/JBA/2020

Website: www.penerbitwidina.com

Instagram: @penerbitwidina

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB 1 PENGERTIAN, FUNGSI DAN RUANG LINGKUP KOMUNIKASI	1
A. Pendahuluan	1
B. Pengertian	2
C. Fungsi	6
D. Ruang lingkup	8
E. Bentuk komunikasi kesehatan	11
F. Rangkuman materi	14
BAB 2 MODEL-MODEL KOMUNIKASI	17
A. Pendahuluan	17
B. <i>The ecological model</i>	20
C. <i>Health belief model</i>	22
D. <i>Elaboration likelihood model (ELM)</i>	23
E. <i>The stages of change (transtheoretical) model</i>	25
F. <i>Two step flow communication</i>	26
G. Rangkuman materi	28
BAB 3 PENGERTIAN, TUJUAN DAN PERAN STRATEGIS KOMUNIKASI KESEHATAN	33
A. Pengertian komunikasi	33
B. Tujuan komunikasi	36
C. Strategi komunikasi	38
D. Rangkuman materi	42
BAB 4 REVOLUSI BUDAYA DAN PELAYANAN KESEHATAN	47
A. Pendahuluan	47
B. Revolusi budaya dalam budaya komunikasi	56
C. Rangkuman materi	65
BAB 5 MEMAHAMI PERILAKU PASIEN, KELOMPOK RISIKO DAN MASYARAKAT	71
A. Pendahuluan	71
B. Perilaku pasien	72
C. Kelompok risiko dan masyarakat	90

D. Rangkuman materi	91
BAB 6 SEJARAH PERKEMBANGAN KOMUNIKASI KESEHATAN	95
A. Pendahuluan.....	95
B. Tokoh ilmu komunikasi di Amerika	97
C. Rangkuman materi	108
BAB 7 PERAN KOMUNIKATOR DALAM BIDANG KESEHATAN.....	111
A. Pendahuluan.....	111
B. Hubungan antara komunikasi dan kualitas kesehatan.....	111
C. Komunikasi kesehatan bagi tenaga kesehatan.....	114
D. Dampak komunikasi kesehatan dalam pembangunan kesehatan	116
E. Keterampilan komunikasi bagi tenaga kesehatan.....	117
F. Kemampuan tenaga kesehatan menjadi komunikator dalam komunikasi antarpribadi.....	118
G. Pengaruh komunikasi terhadap keselamatan pasien.....	121
H. Rangkuman materi	122
BAB 8 PESAN DI DALAM KOMUNIKASI KESEHATAN.....	127
A. Pengantar	127
B. Daya tarik pesan dalam komunikasi kesehatan	133
C. Jenis pesan khusus di dalam komunikasi kesehatan.....	140
D. Faktor-faktor yang mempengaruhi makna pesan	142
E. Tantangan pengelolaan pesan komunikasi kesehatan pada masa pandemi covid 19	144
F. Rangkuman materi	146
BAB 9 MEMILIH MEDIA DALAM KOMUNIKASI KESEHATAN	151
A. Latar belakang	151
B. Definisi	152
C. Media.....	153
D. Pengertian komunikasi	154
E. Memilih media dalam komunikasi kesehatan.....	155
F. Klasifikasi media komunikasi kesehatan.....	156
G. Macam/jenis media komunikasi kesehatan	158
H. Langkah-langkah penetapan media kesehatan.....	159
I. Pesan dalam media.....	160
J. Media merupakan perluasan dari peran manusia	161

K. Rangkuman materi	164
BAB 10 AUDIENS DALAM KOMUNIKASI KESEHATAN	167
A. Pendahuluan	167
B. Pengertian <i>audiens</i>	168
C. Memahami <i>audiens</i> dalam komunikasi kesehatan	169
D. <i>Audiens</i> primer, sekunder, dan tersier	169
E. Segmentasi <i>audiens</i>	170
F. Penargetan demografis dan perilaku	173
G. Metode pemetaan <i>audiens</i>	173
H. Analisis berdasarkan konteks percakapan	175
I. Analisis berdasarkan terpaan pesan	176
J. <i>Audiens</i> yang terlibat dalam komunikasi kesehatan	178
K. Rangkuman materi	180
BAB 11 KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM PENINGKATAN	
KUALITAS PELAYANAN	183
A. Pendahuluan	183
B. Pengertian komunikasi	185
C. Model komunikasi	186
D. Kualitas komunikasi tenaga kesehatan	189
E. Strategi peningkatan komunikasi	190
F. Komunikasi interprofesional yang efektif	191
G. Komunikasi SBAR	193
H. Rangkuman materi	195
BAB 12 STRATEGI INTERPERSONAL EFEKTIF DALAM	
KOMUNIKASI KESEHATAN	199
A. Pendahuluan	199
B. Definisi	202
C. Ciri-ciri komunikasi interpersonal	202
D. Elemen-elemen komunikasi interpersonal	203
E. Proses sosial dan kognitif komunikasi interpersonal	204
F. Rangkuman materi	212
BAB 13 PERENCANAAN KOMUNIKASI KESEHATAN YANG EFEKTIF	215
A. Perencanaan komunikasi kesehatan	215
B. Komunikasi kesehatan yang efektif	221
C. Kesimpulan	229

D. Rangkuman materi	229
BAB 14 IKLAN DAN KOMUNIKASI KESEHATAN	233
A. Pendahuluan.....	233
B. Komunikasi kesehatan.....	235
C. Perubahan perilaku	237
D. Komunikasi kesehatan dalam komunikasi massa.....	238
E. Iklan	239
F. Iklan dalam bidang kesehatan	247
G. Rangkuman materi	266
GLOSARIUM	271
PROFIL PENULIS	279

REVOLUSI BUDAYA DAN PELAYANAN KESEHATAN

Erlina Puspitaloka Mahadewi, S.E., M.M., MBL., CMA
FIKES Universitas Esa Unggul, Jakarta

A. PENDAHULUAN

Globalisasi dengan berbagai kemajuan di bidang teknologi dan transportasi, terutama masa pandemi dan *new normal* memungkinkan semua orang di seluruh dunia berinteraksi. Interaksi dapat dilakukan dengan berbagai macam cara dengan bantuan dunia maya dan teknologi digital untuk berkomunikasi yang semakin maju, terutama dunia teknologi komunikasi dan informasi di bidang kesehatan. Interaksi yang terjadi dari berbagai belahan dunia menyebabkan dunia ini terasa makin sempit, namun di sisi lain, arti sempit ini akan berubah menjadi sangat luas tatkala kita berhadapan atau bertemu dengan orang yang berbeda kota, daerah, bahkan negara. Perbedaan ini membawa dampak dalam interaksi yang kita lakukan sehingga makin memperkaya kita dengan berbagai macam pengalaman yang tidak kita dapatkan dari lingkungan kita dan di pihak lain perbedaan ini tanpa kita sadari dapat mengakibatkan interaksi tidak terjadi dengan harmonis, mengapa? Bila dilihat dari sisi yang paling sederhana, perbedaan fisik antar manusianya sendiri sudah terlihat jelas,

Petunjuk Jawaban Latihan

1. Berikan penjelasan mengenai arti komunikasi dan juga perkembangan sistem komunikasi. Ambil satu contoh perkembangan teknologi dan kaitkan dengan kehidupan sehari-hari kita.
2. Apa makna dunia semakin sempit perlu Anda pahami terlebih dahulu.
3. Jelaskan perkembangan komunikasi Antarbudaya terlebih dahulu.
4. Kaitkan jawaban Anda dengan kondisi budaya yang sudah dipengaruhi banyak hal.
5. Kaitkan jawaban Anda dengan komunikasi digital dalam Kesehatan dan revolusinya

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, Khaidir. 1984. Fungsi dan Peranan Bahasa Suatu Pengantar. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Ardianto, Elvinaro dan Lukiat Komala Erdinaya. 2014. Komunikasi Massa Suatu Pengantar. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Baxter, Lessie A. dan Earl Babbie. 2004. The Basics of Communication Research. Belmont: Thomson Wadsworth
- Cangara, Hafied. 2004. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: Raja Grafindo Persada
2007. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Cresswell, John. 2015. Penelitian Kualitatif dan Desain Riset. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Danesi, Marcel. 2010. Pesan, Makna, dan Tanda. Yogyakarta: Jalasutra.
- Ellis, R., Gates, R, & Kenworthy, N. (2000). Komunikasi Interpersonal Dalam Keperawatan: Teori dan Praktik. Alih Bahasa : Susi Purwoko. Jakarta, EGC.
- Keliat, B.A. (2002), Hubungan Terapeutik Perawat-Klien, EGC, Jakarta.
- Fajar, Marhaeni. 2009. Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktik. Yogyakarta: Graha Ilmu

- Irwanto. 2002. Psikologi Umum: Psychology Human. Jakarta: PT Prenhallindo
- Keenan, Thomas dan Wendy Hui Kyong Chun. 2006. New Media, Old Media, A History and Theory Reader
- Kesehatan Maternal dan Neonatal, Jakarta Stuart.G.W. & Sundeen.S.J.(1998) . Buku Saku Keperawatan Jiwa.Alih Bahasa: Achir YLilyS. Hamid. ed ke-3. Jakarta, EGC
- Littlejohn, Stephen W., dan Karen A. Foss. 2012. Teori Komunikasi. Bandung: Salemba Humanika
- Maryono, Y. dan B. Patmi Istiana. 2008. Teknologi Informasi dan Komunikasi. Quadra
- Moran, R. 1989. Tips on making speeches to International audiences, in international Management , Reed International, London.
- Notoatmodjo, S 1997, Ilmu Perilaku dan komunikasi Kesehatan, Rineka Cipta, Jakarta Purwanto, H. (1998). Komunikasi untuk Perawat. EGC, Jakarta.
- Ron Ludlow&Fergus Panton. 1992. The Essence of Effective Comunication. Prentice Hall International (UK) Ltd.
- Suryani. (2005). Komunikasi Terapeutik Teori & Praktek. Jakarta, EGC.



gggul



Universitas
Esa Unggul

PROFIL PENULIS



gggul



Universitas
Esa Unggul

Dr. Asriwati, S.Kep., Ns., S.Pd., M.Kes



Penulis merupakan dosen Tetap yayasan Institut Kesehatan Helvetia Medan , Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat. Lahir pada tanggal 10 Februari 1973 di Watampone Kab. Bone Sulawesi selatan . Penulis Menyelesaikan studi Doktoral di Universitas Hasanuddin Makassar (2014 – 2018) jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat. Riwayat jabatan pernah menduduki sebagai Wakil Direktur dan Ketua LP2M Akper Batari Toja watampone (2008 – 2014), Pernah menduduki sebagai Dekan dan sebagai Ketua Prodi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat sampai sekarang ini. Serta Pengalaman berorganisasi sebagai Wakil ketua devisi penelitian PPNI DPD kab. Bone serta Ketua IKA – UNHAS Korwil SUMUT. Editor salah satu jurnal internasional . Adapun buku – buku yang sudah dihasilkan buku Antropologi Kesehatan (2016), Fisika Kesehatan Dalam Keperawatan (2017), Modul Pengendalian Vektor Bagi Pelaksana Usaha Kesehatan Sekolah (UKS) Tahun 2018., Buku Strategi Komunikasi yang efektif dalam perubahan perilaku (2020). Dan beberapa Karya ilmiah seperti jurnal internasional terindeks scopus dan Nasional.

Erlina Puspitaloka Mahadewi, S.E., M.M., MBL., CMA



Writer have been in the business of hospitality, healthcare, and consumer, majoring in Marketing Communications, Business Development, Public Relations, Crisis & Corporate Communications for more than 27 years. She joined has been in the marketing, public relations hospitals and healthcare also the residential & apartment industry ever since, involved providing crisis, non litigations, and broad ranging corporate marketing communications for hospital & function houses also strategic management. Her activity as a pioneer Healthcare Public Relations practitioner in hospital industry started when she joined with Hospital Public Relations Association at national level as board in Public Relations Compartment in PERSI (Indonesian Hospital Association) & IRSJAM (Jakarta Metropolitan Hospital Association) to make guidance

and profile book about Public Relations Hospital in Indonesia, and published and become the guidance by IRSJAM since 2003 until now. She is also a professional and practitioner in Marketing after joined in Executive Member of Indonesia Marketing Association (IMA) at DKI Board since 2004, then Director Program Corporate Social Responsibility (CSR) at national level IMA Board, 2005 to 2008, 2009-2011 as Director for Special Project, IMA Board, Jakarta Chapter, also others professional Nasional Board at PPPKMI-IAKMI and ASKLIN (Indonesia Clinics Association), Fellow member AAPM, etc. She was graduated Post Graduate Magister Management from University of Diponegoro, Semarang Indonesia, majoring in Business & Marketing Strategy, also holds dual degree program Master in Business Law from West Coast Institute of Management & Technology, Perth and IBLAM Jakarta, focus on Corporate Legal Drafting & Business Law in Healthcare. She has solid academic background and experience for handle broad work hospitals group or international healthcare included hospitals network also referral system. She had international knowledge and experience also professional certifications about marketing, consumer, hospital, also healthcare business communications, include how to handle customer crisis, healthcare clients, consumer and healthcare media, how to develop trust of public to creating best relationship, reputations, and corporate business communication activities and benefit. Her networking & clients list is a mix of local, regional, and multinational group companies, reflecting her wide range of experiences here in Indonesia. During her experience in Telogorejo (SMC) Hospital, Pertamina Group hospitals, Siloam Group Hospital, Yankes Bank Indonesia, Yankes Bank Mandiri, also some of the healthcare consumer, her hospital clients also network include Ministry of Health, Pantai Hospitals Group Malaysia, KPJ Group, BDMS (Samitivej, Vhichayutt and Burmungrap Hospitals) in Thailand, Raffles Group Hospitals Singapore, AEA SOS, Global Assistant International, Hilton Hotel, Mandiri Bank, Allianz, PLN, Manulife, Carrefour, PLN, Telkom, Pertamina Group and JOB Production Sharing Oil Company, Nokia Siemens Network, etc. Erlina ever joined as Senior Consultant for Healthcare Division in Edelman-IndoPacific, to handling hospital and healthcare events, reputation and repositioning. Her best National & International clients list such as like : Unilever (Pepsodent) ; Mitra Keluarga Group Hospitals

(repositioning from General Service Hospital to Cardiac Service), Medistra Hospital (Issue Management), Astra Zeneca (Crisis & Issue Management). Currently she was back to joined with hospital industry again, as Corporate Marketing Manager with Siloam HealthCare Group on 2005, to develop a unique clinics outlets of Siloam Group, i.e: Skin and Beauty Specialists Clinic at Plasa Semanggi, also in MRCCC Cancer Center in Jakarta, then a Corporate Marketing for PT. Elang Emas Indonesia, a medical equipments hospital supplier and healthcare consultant for hospitals, Corporate Secretary or PT. Arrbey Indonesia at Belleza Apartment & Residence, Marketing Head Puri Mandiri Kedoya, as Corporate Secretary PT. Nusantara Prima Mandiri (Damandiri Foudation), Corporate Legal & Mediator PT. Indo Healthcare Prima (Indra Foundation), Mayapada Hospitals Group also others healthcare providers, until today. She also a registered at Dikti Kopertis 3, as Homebase (Guest) Lecturer with Lector and NIDN to teach Marketing, Public Health, Public Relations, Communications, and Economic Management, in some best Universities in Indonesia like : Post Graduate Program MARS & AKK Program Indonesia University Depok, Post Graduate Magister Management & Magister Hospital Administration (MARS) Esa Unggul University Kebun Jeruk Jakarta, Dual Degree International Program for Communication Faculty-Heriot Watt University in Jakarta, Respati University Post Graduate and FKK Magister in Muhammadiyah University. During university years until now she still become as speaker and trainer from local to international level conference for business include management strategic in topics such as healthcare business and marketing, customer strategy, public relations, communications, customer loyalty, disaster and crisis, etc. Also 2010 to 2014 she ever become one of the pre-limenary Jugde & Online Judge for IBA (International Business Awards) NY-USA. Now she also have doing some corporate business such as law firm, IT, and healthcare training.

Contact Mobile : 62-899 810 3189

Email :

erlina.puspitaloka@esaunggul.ac.id (business)

erlin72@yahoo.com (private)

KOMUNIKASI KESEHATAN

Komunikasi merupakan salah satu bentuk interaksi antar individu untuk melakukan sosialisasi dalam hal menyampaikan informasi yang dapat mempengaruhi kehidupan individu dan masyarakat. Komunikasi juga dilakukan oleh tenaga *professional* yang bergelut di bidang kesehatan dalam memberikan pelayanan di fasilitas kesehatan. Tenaga kesehatan dituntut memiliki keahlian dalam berkomunikasi selama melakukan praktek sesuai profesinya, agar pesan medis yang telah disampaikan dapat diterima baik oleh pasien dan *outcome therapy* dapat tercapai.

Selain itu, komunikasi dalam bidang kesehatan juga dapat berperan dalam konteks menyebarkan informasi tentang kesehatan kepada masyarakat. Hal ini dapat berupa upaya menciptakan kesadaran, perilaku, dan sikap, serta memberikan motivasi untuk menerapkan perilaku hidup bersih dan sehat.

Untuk melengkapi pembahasan, buku ini diawali dengan pembahasan tentang pengertian, fungsi dan ruang lingkup komunikasi; model-model komunikasi; kemudian dilanjutkan tujuan dan peran strategis komunikasi kesehatan; revolusi budaya dan pelayanan kesehatan; memahami perilaku pasien; kelompok risiko dan masyarakat; sejarah perkembangan komunikasi kesehatan; peran komunikator dalam bidang kesehatan; serta memilih media, pesan di dalam komunikasi kesehatan; Selanjutnya akan dibahas juga mengenai *audiens* dalam komunikasi kesehatan; komunikasi efektif dalam peningkatan kualitas pelayanan; strategi interpersonal efektif dalam komunikasi kesehatan; perencanaan komunikasi kesehatan yang efektif; serta iklan dan komunikasi kesehatan.