

## LEMBAR PENGESAHAN BAHAN AJAR (PPT)

1	Judul	:	Blok 18 Teknik komunikasi persuasif dokter gigi dan pasien
2	Penyusun	:	Drg. Novitasari Ratna Astuti, MPH
3	NIK	:	19791121201404173229
4	Unit Kerja	:	Prodi Kedokteran Gigi FKIK UMY

Yogyakarta, 2 Mei 2020

Ketua Program Studi



Dr.drg Erlina Sih Mahanani, M.Kes

NIK: 197901014200410173067

## TEKNIK KOMUNIKASI PERSUASIF DOKTER GIGI & PASIEN



drg. Novitasari Ratna Astuti, MPH

## KOMUNIKASI

- ▣ Komunikasi berasal dari kata “Communicare” (bahasa latin) ---→ memberitahukan (bahasa inggris ) Communication --→ pertukaran informasi konsep, ide, perasaan antara dua atau lebih
  - ▣ Komunikasi dapat dibagi menjadi :  
Komunikasi satu arah & komunikasi dua arah
- Komunikasi adalah suatu proses yg mempunyai tiga komponen : komunikator, simbol, penerima

## unsur-unsur komunikasi :

1. Komunikator : seorang yg menyampaikan pesan
2. Komunikan : seseorang yg menerima pesan
3. Pesan : berita yg mengandung arti
4. Media saluran : sarana yg menunjang pesan
5. Efek/feedback : pengaruh dari adanya pesan

## Lanjutan...

### ▣ Syarat-syarat berkomunikasi :

1. Pesan yg disampaikan hendaknya dapat membangkitkan keinginan pribadi pihak sasaran & menyarankan beberapa cara untuk memperolehnya.
2. Pesan yg disampaikan harus di rancang terlebih dahulu & disampaikan sedemikian rupa, sehingga dapat menarik perhatian sasaran yg dimaksud.



## Lanjutan...

3. Pesan yg disampaikan harus menggunakan tanda-tanda yg disesuaikan dengan pengalaman yg sama antara yg memberi pesan dan orang yg menerima pesan, sehingga sama-sama mengerti.
4. Pesan yg disampaikan hendaknya mewujudkan dan menunjukkan suatu jalan untuk memperoleh keinginan yg layak.



## Hambatan-hambatan dalam komunikasi

1. Kurangnya pengetahuan
2. Berbeda latar belakang pendidikan antara komunikator dengan komunikan
3. Adanya penafsiran bahasa yg salah/berbeda
4. Jarak antara komunikator dengan komunikan
5. Melakukan komunikasi yg panjang dan bertele-tele
6. Pengaruh panca indra
7. Kurang/tidak saling mengenal tradisi masing-masing

## Lanjutan...

- ▣ **Komunikasi persuasif**  
komunikasi yang bertujuan untuk mengubah /mempengaruhi kepercayaan, sikap & perilaku seseorang sehingga bertindak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh komunikator .
- ▣ Pada umumnya sikap-sikap individu/ kelompok yang hendak dipengaruhi ini terdiri 3 komponen :  
Kognitif - perilaku dimana individu mencapai tingkat "tahu" pada objek yang diperkenalkan.  
Afektif - perilaku dimana individu mempunyai kecenderungan untuk suka / tidak suka pada objek.  
Konatif - perilaku yang sudah sampai tahap hingga individu melakukan sesuatu (perbuatan) terhadap objek.

## Lanjutan....

- ▣ Kepercayaan/ pengetahuan seseorang tentang sesuatu dipercaya dapat mempengaruhi sikap mereka & pada akhirnya mempengaruhi perilaku dan tindakan mereka terhadap sesuatu,
- ▣ mengubah pengetahuan seseorang akan sesuatu dipercaya dapat mengubah perilaku mereka.
- ▣ Walaupun ada kaitan antara kognitif, afektif, dan konatif - keterkaitan ini tidak selalu berlaku lurus atau langsung.

## Lanjutan.....

- ▣ Banyak faktor menentukan berhasil/tidaknya pesan yang bertujuan persuasif. Faktor utama:
1. Sumber pesan/ komunikator yang mempunyai kredibilitas tinggi. contoh: seseorang mempunyai pengetahuan tentang apa yang disampaikannya.
  2. Pesan itu sendiri (apakah masuk akal/ tidak)
  3. Pengaruh lingkungan
  4. Pengertian dan kesinambungan suatu pesan (apakah pesan tersebut diulang-ulang)

## Seorang komunikator dapat melakukan persuasi dengan baik jika menggunakan 2 cara (utk capai tujuan):

1. Cara *intensify*  
komunikator meningkatkan kualitas&kuantitas pesan yang ingin menghasilkan pengaruh tertentu
2. Cara *downplay*  
cara untuk menurunkan kualitas/kuantitas pesan yg ingin menghasilkan pengaruh tertentu.

## Lanjutan.....

### INTENSITY

- REPETITION
- ASSOCIATION
- COMPOSITION

PESAN-->PERUBAHAN SIKAP

### DOWNPLAY

- OMISSION
- DIVERSION
- CONFUSION

## Cara Intensity:

1. *Repetition* (Pengulangan) :  
cara komunikator utk mengungkapkan pesan dg **menyebutkan pesan berulang kali** agar komunikan menganggap pesan itu penting sehingga mudah diingat.  
Contoh : saya ingatkan sekali lagi untuk menyikat gigi,sikat gigi,sikat gigi sebelum tidur
2. *Assosiasi*  
cari komunikator utk mengungkapkan pesan secara **tidak langsung** sehingga pesan itu hanya dapat dipahami jika dihubungkan dg

## Lanjutan....

Seseorang/event, sesuatu yg disukai/tidak & audience tertentu.

Contoh : Ingat ya kasus 50 anak SD "X" harus dirawat di RSUD karena minum susu kadaluarsa (event)---> isi pesan jangan membeli susu yang kadaluarsa

### 3. Composition

cara komunikator mengungkapkan suatu pesan melalui **komposisi bahasa, bias vokal/visual** dll. (contoh: iklan susu Dancow->aku dan kau suka Dancow)

## Cara downplay:

### 1. Omisi

Cara sederhana menyampaikan pesan yang kritis **demi menghindari (menutupi) kekurangan/kelemahan** dari apa yg diinformasikan.

(menghaluskan suatu pernyataan yg terkandung dlm informasi shg membuat org mendengar tdk tersinggung).

Contoh: ibu-ibu ingat ya,waktu memasak sayur pakai garam yodium utk mencegah gondok (sebagian besar ibu2 kampung tsb menderita gondok endemik)

## Lanjutan.....

### 2. Diversi

cara untuk menyatakan **keburukan** kita/menyatakan **kebaikan** dari orang kita.

Contoh:

kebiasaan buruk dari ibu2 kita di RT 12 ini suka gosip wkt menunggu anak2 ditimbang diposyandu, coba belajar dari ibu2 di RT 14 mereka diajari cara masak bubur kacang hijau sambil menunggu anak2 ditimbang)

## Lanjutan.....

### 3. Konfusi

Cara untuk menyatakan sesuatu dengan jargon, menyampaikan informasi seara detail/ yg **kontradiktif** sehingga membuat orang lain bingung bahkan menyampaikan sesuatu dg **logika yg salah**.

Contoh : anak sehat-remaja sehat-pemuda sehat->jargon; jika ingin anak demam berdarah&mati di UDG maka biarkanlah dia bermain kaleng2 kosong didpn rmh

## Pendekatan persuasif

**Proses perubahan perilaku** menekankan pada pendidikan dengan menggunakan pendekatan persuasif.

Dasar pendekatan persuasif :

- Menunjukkan suatu fakta
- Menguraikan sebab akibat
- Menunjukkan konsekuensi suatu masalah
- Menjelaskan mengapa harus melakukan perubahan perilaku yg kaitan dg topik masalah dilihat dr berbagai sudut pandang

## Keunggulan&kelemahan pendekatan persuasif

### ▣ Keunggulan :

perubahan perilaku menetap lebih berhasil dlm mengatasi mslh yg berkaitan dg logika & perasaan, merasa puas krn ikut partisipasi dlm pemecahan masalah.

### Kelemahan :

- perlu waktu yg lama
- dengan masyarakat pendidikan & sosial ekonomi rendah sulit dialog & mengerti
- pd masyarakat dg emosional tinggi sulit berhasil

## Tujuan komunikasi kesehatan:

1. **Tujuan strategis**
  - a.) Relay information :  
Meneruskan informasi kesehatan dari suatu sumber kepada pihak lain scr berangkai
  - b.) Enable informed decision making  
Memberikan informasi akurat utk memungkinkan pengambilan keputusan
  - c.) Promote peer information exchange & emosional support  
Mendukung pertukaran pertama&mendukung

## Lanjutan....

- Mendukung pertukaran pertama&mendukung scr emosional pertukaran informasi kesehatan
- d.) Promote healthy behavior  
Informasi utk mengenalkan perilaku hidup sehat
  - e.) Promote self care  
Mengenalkan pemeliharaan kesehatan diri sendiri
  - d.) Manage demand for health service  
Memenuhi permintaan layanan kesehatan

## Tujuan praktis:

Meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui beberapa usaha pendidikan & pelatihan agar dapat :

1. Meningkatkan pengetahuan
2. Meningkatkan kemampuan & keterampilan
3. Membentuk sikap & perilaku berkomunikasi

## Manfaat mempelajari komunikasi kesehatan:

1. Memahami interaksi antara kesehatan dengan perilaku individu
2. Meningkatkan kesadaran kita (tenaga medis) tentang isu kesehatan
3. Sebagai followup dr kesadaran tsb kita dpt melakukan strategi intervensi pada tingkat komunitas
4. Menghadapi disparitas pemeliharaan kesehatan antar etnik/antar ras dlm suatu masyarakat