

# **PENGAMBILAN KEPUTUSAN PADA MASING – MASING KLIEN**

*Disusun untuk memenuhi tugas kelompok pada Mata Kuliah  
Komunikasi Efektif dalam Praktik Kebidanan yang diampu oleh :*

**Octa Dwienda Ristica, SKM, M.Kes**



**Oleh :**

Alfatillah Siti Nurjannah	20101030
Dela Savitri	20101032
Diandra Dwitaviany	20101022
Dwi Danti Yubenta	20101041
Emilisa Karlinasari	20101028
Febi Masari	20101039
Juliet Stevany	20101029
Karina Arsyika Thaharah	20101015
Meli Kastia	20101037
Nidia Indrianita	20101002
Nur Afiza Putri	20101025
Putri Hestaurina	20101040
Wina Tania	20101007

**PROGRAM STUDI S1 KEBIDANAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN HANG TUAH  
PEKANBARU**

**2021**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNYA kepada penulis sehingga makalah ini dapat terselesaikan.

Makalah ini dibuat berdasarkan kebutuhan untuk menyelesaikan salah satu tugas kelompok pada mata kuliah Komunikasi Efektif dalam Praktik Kebidanan, serta untuk kebutuhan penulis agar lebih memahami serta mengetahui Pengambilan Keputusan pada Masing – masing Klien.

Kritik dan saran sangat diharapkan untuk memperbaiki makalah ini dan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dimasa depan. Akhir kata, semoga makalah ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, Mei 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	1
1.3 Tujuan .....	2
<b>BAB 2 PEMBAHASAN .....</b>	<b>3</b>
2.1 Konsep dalam Pengambilan Keputusan .....	3
2.2 Strategi dalam Pengambilan Keputusan .....	9
<b>BAB 3 PENUTUP .....</b>	<b>13</b>
3.1 Kesimpulan .....	13
3.2 Saran .....	13
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dalam praktik kebidanan, pemberian asuhan kebidanan yang berkualitas sangat dibutuhkan. Kualitas kebidanan ditentukan dengan cara bidan membina hubungan, baik sesama rekan sejawat ataupun dengan klien serta keluarganya. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan kebidanan juga ditentukan oleh keterampilan bidan untuk berkomunikasi secara efektif dan melakukan konseling yang baik kepada klien. Karena melalui komunikasi yang efektif serta konseling yang berhasil, kelangsungan dan kesinambungan penggunaan jasa pelayanan bidan untuk kesehatan wanita selama siklus kehidupan akan tercapai. Konseling kebidanan adalah suatu proses pembelajaran, pembinaan hubungan baik, pemberian bantuan, dan bentuk kerja sama yang dilakukan secara profesional (sesuai dengan bidangnya) oleh bidan kepada klien untuk memecahkan masalah, mengatasi hambatan perkembangan, dan memenuhi kebutuhan klien.

Dalam memberikan asuhan kebidanan, bidan senantiasa menghadapi pasien yang memiliki kondisi yang sangat kompleks sifatnya, baik ditinjau dari segi latar belakang sosial budayanya, pendidikannya, cita-cita dan keinginannya. Gejolak emosional seperti ini harus memperoleh respon yang positif dari seorang bidan selama memberikan pelayanan kebidanan sehingga diperlukan sebuah strategi yang tepat dalam memberikan asuhan kebidanan kepada pasien.

#### **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang akan disajikan, sebagai berikut :

1. Konsep dalam Pengambilan Keputusan
2. Strategi dalam Pengambilan Keputusan

### **1.3 Tujuan**

Adapun tujuan dari pembuatan makalah ini, agar dapat mengetahui apa dan bagaimana :

1. Konsep dalam pengambilan keputusan
2. Strategi dalam pengambilan keputusan

## **BAB 2**

### **PEMBAHASAN**

#### **2.1 Konsep dalam Pengambilan Keputusan**

##### **2.1.1 Pengertian Pengambilan Keputusan**

Pengambilan keputusan dapat diartikan sebagai pemilihan alternatif terbaik dari beberapa pilihan alternatif yang tersedia. Proses pengambilan keputusan merupakan bagian dasar dan integral dalam praktik suatu profesi dan keberadaannya sangat penting karena akan menentukan tindakan selanjutnya. Menurut Terry, pengambilan keputusan adalah memilih alternatif yang ada, sedangkan pengambilan keputusan klinis yang dibuat oleh seorang tenaga kesehatan sangat menentukan kualitas pelayanan kesehatan. Pengambilan keputusan klinis dapat terjadi mengikuti suatu proses yang sistematis, logis, dan jelas. Proses pengambilan keputusan klinis dapat dijelaskan, diajarkan, dan dipraktikkan secara gamblang. Kemampuan ini tidak hanya tergantung pada pengumpulan informasi, tetapi tergantung juga pada kemampuan untuk menyusun, menafsirkan, dan mengambil tindakan atas dasar informasi yang didapat saat pengkajian. Kemampuan dalam pengambilan keputusan klinis sangat tergantung pada pengalaman, pengetahuan, dan latihan/praktek. Ketiga faktor ini sangat berpengaruh terhadap pengambilan keputusan klinis yang dibuat sehingga menentukan tepat tidaknya tindakan yang petugas kesehatan berikan pada klien.

##### **2.1.2 Teori Pengambilan Keputusan**

1. *Teori Utilitarisme* Ketika keputusan diambil, memaksimalkan kesenangan, meminimalkan ketidaksenangan. Kebenaran ataupun kesalahan tindakan semata-mata berdasar pada konsekuensi dari perbuatan itu. Prinsip dari teori ini adalah kegunaan, bahwa tindakan moral yang benar adalah tindakan yang menghasilkan hasil terbaik sebagai penentu perspektif. Ini memberi hasil yang seimbang pada setiap kelompok. Contohnya: pembunuhan, aborsi ataupun infanticide, mungkin disebarkan jika dalam kondisi tertentu.

2. *Teori Deontology* Menurut Kant, sesuatu dikatakan baik bila bertindak baik. Nilai dari teori Deontology adalah mengingatkan kita pentingnya rasional dalam pertimbangan dan standard moral bebas dari konsekuensi. Contoh: bila berjanji ditepati, bila pinjam harus dikembalikan

3. *Teori Hedonisme* Menurut Aristippos, sesuai kodratnya, setiap manusia mencari kesenangan dan menghindari ketidaksenangan. Menurut kodratnya, setiap manusia mencari kesenangan. Kesenangan disini tidak hanya inderawi tapi juga bebas dari nyeri dan keresahan jiwa. Tujuan akhir manusia adalah kesenangan. Baik akan meningkatkan kesenangan, sedangkan jahat mengurangi kesenangan.

4. *Teori Eudemonisme* Menurut Filsuf Yunani Aristoteles, dalam setiap kegiatannya manusia mengejar suatu tujuan, ingin mencapai sesuatu yang baik bagi dirinya. Setiap kegiatan, manusia mengejar tujuan, dan tujuan akhir manusia adalah kebahagiaan.

5. *Teori Kebaikan* Teori kebaikan berisi gagasan bahwa kebenaran atau kesalahan dari tindakan didasari dari motif seseorang melakukan tindakan. Kebaikan disini mengacu pada kemampuan untuk mencapai moral dan sifat yang baik yaitu moral yang bernilai seperti kejujuran, integritas, lemah lembut, dan ketajaman.

### **2.1.3 Model Pengambilan Keputusan**

Keputusan yang baik adalah yang berdasarkan kepentingan klien dan pada saat yang bersamaan juga menunjukkan integritas orang-orang yang terlibat. Bidan mempunyai kewajiban moral terhadap klien mereka, terhadap pimpinan mereka, dan kepada penyedia pelayanan primer, sehingga bidan harus menentukan faktor tantangan ketika membuat keputusan. Tanggung jawab logika etika adalah rasional dan sistemik. Ini harus berdasarkan pada prinsip etika dan kode etik dari pada emosi, intuisi, kebijakan yang telah ada atau preseden. Ada beberapa model pengambilan keputusan ketika bidan akan memutuskan suatu masalah klien.

1. *Model Thompson and Thompson Menurut Thompson and Thompson (1985)*, Dalam pengambilan keputusan suatu masalah harus memenuhi prinsip-prinsip seperti di bawah ini.

- a. Identifikasi aspek moral dari pelayanan kebidanan
- b. Kumpulkan fakta relevan sehubungan dengan isu moral
- c. Klarifikasi dan terapkan nilai personal
- d. Pahami teori dan prinsip etika
- e. Gunakan sumber komponen interdisiplin
- f. Ajukan alternatif tindakan
- g. Terapkan kode etik untuk membantu mengarahkan tindakan
- h. Partisipasi aktif dalam memecahkan isu
- i. Terapkan hukum dan peraturan perundang-undangan yang ada
- j. Evaluasi tindakan yang telah ditentukan

2. *Model Cassells and Redman*, Bidan dalam pengambilan keputusan juga bisa menggunakan langkah seperti berikut ini.

- a. Identifikasi aspek moral dari pelayanan kebidanan
- b. Kumpulkan fakta relevan sehubungan dengan isu moral
- c. Klarifikasi dan terapkan nilai personal
- d. Pahami teori dan prinsip etika
- e. Gunakan sumber komponen interdisiplin
- f. Ajukan alternatif tindakan
- g. Terapkan kode etik untuk membantu mengarahkan tindakan.
- h. Partisipasi aktif dalam memecahkan isu
- i. Terapkan hukum dan peraturan perundang-undangan yang ada
- j. Evaluasi tindakan yang telah ditentukan

3. *Model Single*, Pada model ini, dalam pemecahan masalah melalui 6 tahapan, yaitu:

- a. Clearly state the problem (menyatakan masalah dengan jelas/tepat)
- b. Get the facts (mencari fakta)



- c. Consider the four principles (mempertimbangkan 4 prinsip) dalam prinsip etika yaitu otonomi, benefisien, non-malefisien dan keadilan
- d. Identify ethical conflicts (identifikasi konflik etika)
- e. Consider the law (mempertimbangkan hukum)
- f. Making the ethical decision. (membuat keputusan etik)

4. *Moral "Model"*, Model yang dikembangkan oleh Halloran dan diperkenalkan di Amerika Utara yang digunakan untuk mendisiplinkan dalam kelompok pengambilan keputusan.

#### 5. *Pendekatan Tradisional Dalam Pengambilan Keputusan*

- a. Mengenal dan mengidentifikasi masalah
- b. Menegaskan masalah dengan menunjukkan hubungan antara masa lalu dan sekarang
- c. Memperjelas hasil prioritas yang ingin dicapai
- d. Mempertimbangkan pilihan yang ada
- e. Mengevaluasi pilihan tersebut
- f. Memilih solusi dan menetapkan atau melaksanakannya

#### 6. *Proses Untuk Memecahkan Masalah Etika*

- a. Kenali dilema etika
- b. Kumpulkan informasi yang faktual dan relevan
- c. Klarifikasi konteks individu dari dilema etika
- d. Identifikasi dan klarifikasi konsep etika
- e. Bangun dan evaluasi argumen untuk tiap isu
- f. Buat keputusan/tindakan

### **2.1.4 Pemberian Informasi yang Efektif**

Seringkali di masyarakat keputusan diambil tidak berdasarkan pada kemampuan dan kebutuhan konseli tetapi lebih cenderung keputusan dari konselor yang disebabkan karena pemberian informasi yang tidak efektif. Oleh karena itu

anda harus memperhatikan hal-hal di bawah ini agar keputusan yang diambil bermanfaat dan tepat sasaran sesuai dengan kebutuhan dan kondisi klien.

1. Informasi yang dibiarkan spesifik, dapat membantu klien dalam pengambilan keputusan
2. Informasi disesuaikan dengan situasi klien, dan mudah dimengerti
3. Diberikan dengan memperhatikan hal-hal berikut :
  - a. Singkat dan tepat (pilih hal-hal penting yang perlu diingat klien)
  - b. Menggunakan bahasa sederhana yang mudah dipahami klien
  - c. Gunakan alat bantu visual sewaktu menjelaskan sehingga klien mempunyai gambaran yang jelas terhadap solusi yang akan diambil
  - d. Beri kesempatan klien bertanya dan minta klien mengulang hal-hal yang perlu diingat untuk mengetahui pemahaman klien terhadap pilihan keputusan ataupun solusi yang disepakati

### **2.1.5 Tipe Pengambilan Keputusan**

Pengambilan keputusan mempunyai beberapa tipe yang tergantung dari kondisi dari pengambil keputusan. Saraswati (2000) membagi tipe pengambilan keputusan tersebut menjadi enam :

1. Pengambil keputusan untuk tidak berbuat apa-apa karena ketidakmampuan atau merasa tidak sanggup
2. Pengambilan keputusan intuitif, sifatnya segera, langsung diputuskan, karena keputusan tersebut dirasakan paling tepat
3. Pengambilan keputusan yang terpaksa karena segera harus dilaksanakan
4. Pengambilan keputusan yang reaktif. Seringkali dilakukan dalam situasi marah dan tergesa-gesa
5. Pengambilan keputusan yang ditangguhkan, dialihkan pada orang lain yang bertanggung jawab
6. Pengambilan keputusan secara berhati-hati, dipikirkan baik-baik, mempertimbangkan berbagai pilihan. Peran bidan disini sebagai fasilitator, membantu klien untuk memilih yang terbaik bagi klien dan keluarganya.

### **2.1.6 Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Klien**

Ketika seorang konseli akan mengambil keputusan, banyak faktor yang menyebabkan keputusan tersebut menjadi berhasil secara optimum ataupun tidak. Faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan adalah sebagai berikut.

1. Fisik, Orang yang mengambil keputusan berdasarkan pertimbangan fisik. Biasanya memilih hal-hal yang tidak berat dan memforsir waktu dan tenaga. Ada kecenderungan untuk menghindari sesuatu yang menimbulkan rasa tidak senang, sebaliknya memilih yang memberi kesenangan.
2. Emosional, Pengambilan keputusan hanya berdasarkan emosi atau perasaan biasa terjadi pada kaum perempuan, sikap subjektifitas akan mempengaruhi keputusan yang diambil.
3. Rasional, Pengambilan keputusan didasarkan pada pengetahuan, dan dilakukan oleh orang-orang terpelajar dan intelektual. Orang-orang mendapatkan informasi, memahami situasi dan berbagi konsekuensinya.
4. Praktikal, Didasarkan pada ketrampilan individual dan kemampuan melaksanakannya. Seseorang akan menilai potensi diri dan kepercayaan diri melalui kemampuannya bertindak.
5. Interpersonal, Didasarkan pada pengaruh jaringan sosial yang ada. Hubungan antar satu orang ke orang lainnya dapat mempengaruhi tindakan individual.
6. Struktural, Didasarkan pada lingkungan sosial, ekonomi, politik, lingkungan mungkin memberikan hasil mendukung atau mengkritik suatu tingkah laku tertentu.

### **2.1.7 Kerangka Pengambilan Keputusan dalam Asuhan Kebidanan**

1. Bidan harus mempunyai responsibility and accountability
2. Bidan harus menghargai wanita sebagai individu dan melayani dengan hormat
3. Center of attention in midwifery services is safety and wellbeing
4. Bidan berusaha menyokong pemahaman ibu tentang kesejahteraan dan menyatakan pilihannya pada pengalaman situasi yang aman
5. Sumber proses pengambilan keputusan dalam kebidanan: pengetahuan (knowledge), ajaran intrinsik, kemampuan berfikir kritis, kemampuan membuat keputusan klinis yang logis

## **2.2 Strategi dalam Pengambilan Keputusan**

Kemampuan dan ketrampilan dalam membuat keputusan, terutama dalam masalah kedaruratan merupakan hal yang sangat penting. Dalam konseling pengambilan mutlak ada di tangan klien, sedangkan bidan membantu agar keputusan yang diambil klien tersebut tepat. Bila masalah dan kebutuhan klien telah diketahui dengan jelas. Maka bantu klien menyelesaikan masalahnya, terutama yang berkaitan dengan kebidanan.

Ada empat strategi yang dapat membantu klien mengambil keputusannya.

1. Membantu klien meninjau kemungkinan pilihannya. Beri kesempatan klien untuk melihat lagi beberapa alternatif pilihannya, agar tidak menyesal atau kecewa terhadap pilihannya
2. Membantu klien dalam mempertimbangkan keputusan pilihan, dengan melihat kembali keuntungan atau konsekuensi positif dan kerugiannya atau konsekuensi negative
3. Membantu klien mengevaluasi pilihan. Setelah klien menetapkan pilihan, bantu klien untuk mencermati pilihannya
4. Membantu klien menyusun rencana kerja, untuk menyelesaikan masalahnya

Dalam mengambil keputusan yang baik kita dikenalkan dengan 3K. Adapun langkah dalam pembuatan keputusan yang baik adalah sebagai berikut.

1. Langkah pertama, identifikasi kondisi yang dihadapi oleh klien
2. Langkah kedua, susunlah daftar kehendak atau pilihan keputusan
3. Langkah ketiga, untuk setiap pilihan, buatlah daftar konsekuensinya baik yang positif maupun negatif.

### **Contoh kasus**

Bidan Rebeca didatangi seorang ibu dengan anak gadisnya berumur 18 tahun yang sedang hamil dari hasil hubungan dengan seorang lelaki yang tidak dikehendaki orang tuanya. Ibu tersebut meminta Bidan Rebeca untuk menggugurkan kandungan anaknya tersebut dengan imbalan uang 50 juta rupiah.

Peran bidan dalam upaya membantu mengambil keputusan yang baik berdasarkan keluhan klien. Melihat kasus di atas dalam mengambil keputusan, bidan melakukan langkah di bawah sebagai berikut.

### **1. Langkah Pertama**

Identifikasi kondisi yang dihadapi klien, pada kasus ini antara adalah:

- a. Usia 18 tahun, hamil anak 1
- b. Ada upaya aborsi karena tidak diinginkan

### **2. Langkah Kedua**

Menyusun daftar kehendak/pilihan keputusan:

- a. Kehamilan dipertahankan
- b. Kehamilan digugurkan.

### **3. Langkah Ketiga**

Buat daftar konsekuensi baik yang positif maupun negative :

- a. Kehamilan dipertahankan
  - 1) Konsekuensi positif: Setiap anak memiliki hak untuk hidup menjadi generasi cemerlang di masa datang.
  - 2) Konsekuensi negatif: Bila terjadi komplikasi sulit diatasi karena primigravida usia 18 tahun
- b. Kehamilan digugurkan
  - 1) Konsekuensi positif: Tidak ada
  - 2) Konsekuensi negatif: Ada komplikasi yang akan dihadapi ibu hamil di masa datang baik secara fisik maupun psikologi.

Setelah 3K teridentifikasi, maka tugas bidan adalah membantu klien menentukan pilihan yang paling sesuai dengan situasi dan kondisi klien. Menilai kesiapan klien mengatasi konsekuensi negatif dari kemungkinan mengatasi masalah biaya, transportasi, donor darah dsb. Dalam pengambilan keputusan ini ada hal-hal yang perlu ditekankan pada klien :

- a. Hati-hati dan bersikap bijaksana dalam pengambilan keputusan karena berkaitan dengan dengan masalah kehamilan, persalinan, dan masa nifas. Pengambilan

keputusan ini dibuat setelah klien diberi informasi selengkap mungkin dengan kondisi yang dialami klien.

- b. Bantu klien dalam pengambilan keputusan dengan memberikan saran yang sesuai dengan riwayat kesehatannya, keinginan pribadi dan situasi.
- c. Keputusan merupakan hak dan menjadi tanggungjawab klien.
- d. Konseling bukan proses informasi, melainkan informasi setelah konselor memperoleh data atau informasi tentang keadaan dan kebutuhan klien dan informasi yang diberikan sesuai dengan kondisi klien dan kebutuhannya.

Pengambilan keputusan, pemecahan masalah, perencanaan sesuai dengan masalah dan kondisi klien. Tahapan inti proses konseling yaitu:

- a. Konselor membantu klien memahami permasalahannya.
- b. Konselor membantu memberikan alternatif pemecahan masalah.
- c. Konselor membantu klien memilih alternatif pemecahan masalah dengan segala konsekuensinya (Wulandari, 2009).

Upaya untuk mengatasi kesulitan tentu tidaklah mudah untuk membuat sebuah komunikasi berjalan dengan menghasilkan kesepakatan secara utuh sesuai tujuannya. Karena, salah satu prinsip dalam berkomunikasi, yakni terdapatnya kesulitan-kesulitan pokok dalam mencapai tujuan.

1. Membuat pendengar **mendengarkan** apa yang kita katakan (atau melihat apa yang kita tunjukkan kepada mereka)
2. Membuat pendengar **memahami** apa yang mereka dengar atau lihat
3. Membuat pendengar **menyetujui** apa yang telah mereka dengar (atau tidak menyetujui apa yang kita katakan, tetapi dengan pemahaman yang benar).
4. Membuat pendengar **mengambil tindakan** yang sesuai dengan maksud kita dan maksud kita bisa mereka terima.
5. Memperoleh **umpan balik** dari pendengar.
6. Tiap individu harus paham akan dirinya. Dengan pemahaman terhadap dirinya, maka kita akan bisa mengatasi kesulitan-kesulitan yang terjadi. Sebagai seorang bidan, kita harus menguasai ilmu komunikasi sehingga dapat melakukan konseling dengan baik pada semua klien dengan bermacam karakter dan keterbatasan.

Beberapa pakar mengemukakan bahwa kearifan merupakan dasar kepribadian konselor efektif. Kearifan merupakan konsep lama dan lintas kultural, sebagai satu perangkat ciri-ciri kognitif dan efektif tertentu yang secara langsung pada keterampilan dan pemahaman hidup. Karakteristik kearifan meliputi: aspek afektif dan kesadaran yang meliputi empati, kepedulian, pengenalan rasa, deontomatisasi (menolak kecenderungan kebiasaan, perilaku dan pola berfikir otomatis, menekankan kesadaran tindakan dan pilihan yang bertanggungjawab), aspek kognitif meliputi penalaran dialektik (mengenal konteks, situasi, berorientasi pada perubahan yang bermanfaat).

## **BAB 3**

### **PENUTUP**

#### **3.1 Kesimpulan**

Kemampuan dalam mengambil keputusan adalah sangat penting bagi klien untuk menyelesaikan masalah kegawatdaruratan terutama yang berhubungan dengan kebidanan. Dalam konseling pengambilan keputusan mutlak diambil oleh klien, bidan hanya membantu agar keputusan yang diambil klien tepat. Oleh karena itu seorang bidan harus mampu memahami keadaan klien, sehingga dalam pengambilan keputusan, klien bisa mengambil keputusan yang terbaik untuk dirinya. Selain hal-hal tersebut seorang bidan juga harus sadar bahwa setiap individu memiliki kepribadian dan karakteristik tersendiri dalam merefleksikan perasaannya sehingga dengan adanya perbedaan tersebut seorang bidan harus siap dan mampu mengantisipasi adanya perbedaan tersebut agar tetap terjalin komunikasi dan konseling yang baik dan sesuai kebutuhan seorang pasien dalam keadaan pasien yang seperti apapun.

#### **3.2 Saran**

Diharapkan untuk menjadi seorang bidan (konselor) yang baik, kita harus memiliki kualitas pribadi serta pengetahuan yang luas, perilaku yang baik, dan keterampilan yang terapeutik agar dapat memegang peranan penting dalam proses pengambilan keputusan pada masing – masing klien didalam menjalankan profesi untuk menjadi seorang Bidan Profesional.



## DAFTAR PUSTAKA

Yulifah, yuswanto. 2009. *Komunikasi dan Konseling dalam Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika.

Baraja, Abubakar. 2006. *Psikologi Konseling dan Teknik Konseling*. Jakarta: Studia Press.

Taylor, Carol dkk. 1997. *Fundamentals of Nursing*. Philadelphia: J.B.Lipincontt Company.

Departemen Kesehatan Republik Indonesia.2002.*Komunikasi Efektif*. Jakarta: Depkes RI.

file:///F:/materi%203/Info%20Kesehatan%20%20Strategi%20Membantu%20Klien%20Dalam%20Pengambilan%20Keputusan.htm. Diakses pada tanggal 7 mei 2021.

file:///F:/materi%203/Strategi%20Membantu%20Klien%20Dalam%20Pengambilan%20Keputusan%20\_%20eMakalah.com.htm. Diakses pada tanggal 7 mei 2021.