

LAPORAN PENELITIAN

**MANAJEMEN KOMUNIKASI
BIDAN DELIMA KOTA BANDUNG**

Oleh :

SALEHA RODIAH

NIP. 19760319 200801 2 007

PENELITIAN MANDIRI



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS PADJADJARAN
TAHUN 2009**

ABSTRAK

MANAJEMEN KOMUNIKASI BIDAN DELIMA KOTA BANDUNG;
Saleha Rodiah.

Tuntutan profesi sebagai bidan praktik swasta (BPS) berpredikat *bidan delima* memerlukan kemampuan berkomunikasi secara verbal dan nonverbal, serta mampu mengelola kesan positif. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui motif BPS dalam mengikuti program bidan delima, konsep diri setelah menjadi *bidan delima*, pengelolaan komunikasi secara verbal dan nonverbal, dan nilai kompetensi komunikasi *bidan delima*.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan perspektif fenomenologi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengelolaan komunikasi dilakukan terhadap anggota tim dan kliennya, dalam bentuk komunikasi intrapersonal dan interpersonal secara verbal dan nonverbal. Komunikasi verbal yang dilakukan *bidan delima* informan dengan anggota timnya secara lisan, berupa penggunaan bahasa daerah, celetukan/komentar, pemberitahuan, teguran, dan motivasi, sedangkan komunikasi nonverbalnya, berupa ekspresi wajah, sentuhan dan penggunaan waktu. *Bidan delima* informan melakukan komunikasi verbal dengan kliennya secara lisan, berupa pemilihan penggunaan bahasa, sapaan, penjelasan, pemberitahuan, dan informasi, untuk simbol komunikasi nonverbal yang digunakan dengan kliennya adalah dalam bentuk penampilan fisik (pakaian), ekspresi wajah, bentuk sentuhan, jadwal waktu praktik, tanda status dan kompetensi, serta papan identitas. Nilai kompetensi komunikasi *bidan delima* informan diperkaya oleh konsep diri positif *bidan delima* informan, pengalaman, dan etika kebidanan. Hasil penelitian tersebut dapat dibuat sebuah model pengelolaan komunikasi *bidan delima*

ABSTRACT

COMMUNICATION MANAGEMENT OF BIDAN DELIMA IN BANDUNG; By Saleha Rodiah

To become a private midwife with the title of bidan delima, one's should be able not only to communicate both in verbal and nonverbal communication but also able to manage a positive impression management. The study is conducted in qualitative method by perspective of phenomenology and it is aimed to know about bidan delima's effort in managing communication act. The result of study has shown midwives and their clients performed the communication management in form of interpersonal and intrapersonal communication both in a verbal and nonverbal manner. Then, in forms of verbal communication, the informants used mother tongue, informal language, warnings, greetings and motivation. While in forms of nonverbal communication, the informants performed body gesture, touch, and time management. Moreover, the bidan delima performed their verbal communication mostly in spoken language, and as the symbols of their nonverbal communication towards their client, they performed face expression, touch, time schedule, status mark, competition, and identification board. The other result of the study has shown that in terms of the bidan delima's value of communication competence, the informants have enriched their value by adding ethics, experiences, and positive self-concepts into their communication act. Therefore, based on the result above, the author created a model of bidan delima's communication management.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT., yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penelitian dan penulisan tesis ini dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat dan Salam moga selalu tercurah untuk Rasulullah Muhammad SAW., serta pengikutnya hingga akhir zaman.

Penelitian ini berkenaan dengan fenomena pengelolaan komunikasi bidang delima. Hasil penelitian ini telah mengungkap pengelolaan komunikasi *bidan delima* dalam bentuk komunikasi intrapersonal dan interpersonal secara verbal dan nonverbal. Penelitian ditujukan untuk memberi nuansa baru khazanah penelitian komunikasi di Indonesia, terutama berkaitan dengan fenomena komunikasi para profesional.

Selama pelaksanaan kegiatan penelitian ini, mulai dari persiapan, pelaksanaan di lapangan sampai dengan tahap penyusunan laporan akhir penelitian, tidak terlepas dari bantuan dan budi baik berbagai pihak. Oleh karena itu dengan rendah hati saya menghaturkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Deddy Mulyana, M.A., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi UNPAD yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan kegiatan penelitian
2. Bapak Drs. Dian Sinaga, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Informasi dan Perpustakaan UNPAD yang telah memberikan dorongan dalam penyusunan laporan penelitian ini

3. Bapak Prof.Dr. Engkus Kuswarno,M.S. dan Ibu Dra.Hj. Ninis Agustini D, M.Lib, selaku pembimbing akademik Program Pascasarjana Ilmu Komunikasi UNPAD
4. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Ilmu Informasi dan Perpustakaan UNPAD yang telah banyak memberi saya bimbingan dan dukungan
5. Yth. Hj. Titi Murdiyati,A.MK.,S.H. selaku Ketua Pengurus Cabang Ikatan Bidan Indonesia (IBI) Kota Bandung dan Pembina Bidan Delima Kota Bandung serta Yth.Anak Agung Raka selaku Bendahara dan Logistik Bidan Delima Kota Bandung atas informasi, dukungan, dan perhatiannya terhadap proses penelitian
6. Yth. Para Informan penelitian ini, atas kesediaan meluangkan waktu untuk wawancara, berbagi pengalaman, dan memberi banyak informasi berkenaan dengan pelayanan kesehatan reproduksi. Semoga budi baik Ibu-ibu mendapat balasan dari Allah SWT.

Akhirnya, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua, amin.

Jatinangor, Juli 2009

Peneliti,

SALEHA RODIAH

DAFTAR ISI

	Hlm.
Halaman Judul.....	i
Abstrak.....	ii
<i>Abstract</i>	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi.....	vi
Daftar Gambar.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	4
1.3 Kerangka Penelitian.....	4
1.4 Lokasi Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Teori Tindakan Teori Tindakan Sosial dari Max Weber.....	8
2.2 Perspektif Interaksionisme Simbolik dari Mead dan Blumer...	9
2.3 Perspektif Dramaturgi dari Erving Goffman.....	9
2.4 Manajemen Komunikasi dari Kaye.....	9
2.5 Tinjauan Bidang Delima dari Aspek Sosiologis.....	13
BAB III TINJAUAN DAN MANFAAT	
3.1 Tujuan Penelitian.....	14
3.2 Manfaat Penelitian.....	14
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	
4.1 Metode Penelitian.....	15
4.2 Sumber Data.....	16
4.3 Teknik Pengumpulan Data.....	16
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1 Hasil Penelitian.....	18
5.1.1 Program Bidang Delima sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan BPS.....	18
5.1.2 Manajemen Komunikasi Bidang Delima.....	21
5.1.2.1 Pengelolaan Kesan melalui Komunikasi Verbal	22
5.1.2.2 Pengelolaan Kesan melalui Simbol Nonverbal.....	29
5.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	48
5.2.1 Model Pengelolaan Komunikasi Bidang Delima Informan	50
BAB VI KESIMPULAN	
6.1 Kesimpulan.....	53
6.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Kerangka Pemikiran Manajemen Komunikasi Bidan Delima	6
Gambar 2.1. : Model Manajemen Komunikasi Michael Kaye.....	10
Gambar 5.1 : Model Pengelolaan Komunikasi Verbal Bidan Delima.....	29
Gambar 5.2 : Model Pengelolaan Komunikasi Non Verbal Bidan Delima	48
Gambar 5.3 : Model Manajemen Komunikasi Bidan Delima.....	50

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kemajuan dunia global yang pesat di bidang teknologi, informasi, pengetahuan dan teknologi kesehatan termasuk kesehatan reproduksi, berdampak pada persaingan yang ketat dalam bidang kesehatan sesuai dengan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan berkualitas, aman, nyaman, dan terjangkau. Tuntutan masyarakat tersebut sejalan dengan Visi Indonesia Sehat 2010, yang salah satu tujuannya adalah turunnya angka kematian ibu (AKI) dan angka kematian bayi (AKB). Menurut WHO tahun 2004, AKI di Indonesia masih 343/100.000 KH, sedangkan angka AKI pada tahun 2010 diupayakan menjadi 125/100.000 KH¹.

Salah satu profesi di bidang kesehatan yaitu bidan, sebagai profesi yang diakui secara nasional maupun internasional dengan sejumlah praktisi di seluruh dunia. Tingginya peran bidan praktik swasta (BPS) serta upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat mendorong Ikatan Bidan Indonesia (IBI) bekerjasama dengan *Sustaining Technical Achievement in Reproductive Health* (STARH) sebagai tim asistensi, dengan bantuan dana dari USAID (*United States Agency for International Development*) serta dukungan politis Departemen Kesehatan (Depkes) dan Badan koordinasi Keluarga Berencana (BKKBN) meluncurkan program Bidan delima (BD) pada Hari Rabu 30 Juni 2004 lalu di

¹ Hasnawati, *Menjadi Bidan delima adalah Tantangan Masa Depan* Majalah Bidan : Media Komunikasi Bidan dan Keluarga Indonesia, Edisi No. 65/ 2006

Hotel Bidakara, Jakarta.² Mulai 30 Juni 2006, kerjasama STARH dan USAID diganti dengan HSP (*Health Services Programm*).

Pengertian *bidan delima* adalah Bidan Praktik Swasta (BPS) yang mampu memberikan pelayanan berkualitas terbaik dalam bidang keluarga berencana dan kesehatan reproduksi, bersahabat dan peduli terhadap kepentingan klien, serta memenuhi bahkan melebihi harapan klien dan telah divalidasi melaksanakan pelayanannya sesuai standar profesi yang diadaptasi dari standar WHO.³

Manfaat program ini bagi bidan adalah mendapat pengakuan dari organisasi dan masyarakat sebagai petugas yang melaksanakan pelayanan berkualitas, membantu dalam menjamin kualitas pelayanan Keluarga Berencana/ Kesehatan Reproduksi di daerahnya; mendapat pengetahuan dan keterampilan terkini. *Bidan delima* juga akan memperoleh promosi, jumlah klien meningkat, serta memiliki fasilitas sesuai standar.⁴ Sebagaimana untuk menghindari kurang kepercayaan, keterampilan dan pengetahuan yang mungkin merupakan hasil pelatihan yang tidak memadai sebagai faktor penghambat bagi seorang profesional di bidang kesehatan (Ewles, 1994 : 197).

Pemikiran yang melihat *bidan delima* dari sudut pandang orang luar yaitu masyarakat atau klien yang menempatkan posisi bidan terutama *bidan delima* yang mempunyai pelayanan sesuai standar WHO, pada posisi yang mempunyai kepercayaan yang baik untuk melayani kesehatan masyarakat, khususnya kaum perempuan merupakan sebuah fakta yang semestinya berlaku seperti itu (pandangan etik), bisa saja bukan menjadi pandangan emik yaitu bagaimana *bidan delima* melihat kehidupan mereka sendiri.

² Kompas 2 Juli 2004, diakses tgl 13 Maret 2006 jam 09.15

³ Suara Karya, 27 Februari 2006, diakses tgl 13 Maret 2006 jam 09.15

⁴ Majalah Bunda Balita & Junior, *Mengenal Bidan delima, Sahabat Perempuan*, September 2005

Pandangan kedua yaitu yang bersifat interpretif atau fenomenologi, *bidan delima* adalah subjek, mereka adalah “aktor kehidupan” yang mempunyai keinginan, harapan dan kehidupan sendiri yang unik. Pandangan yang bersifat subjektif ini perlu untuk digali dengan cermat, sehingga pandangan masyarakat mengenai *bidan delima* sebagai bidan yang mempunyai kualitas terbaik dan dapat melayani kliennya dengan pelayanan yang memuaskan (*excellent*) juga dihayati dengan baik oleh *bidan delima* tersebut, walaupun tidak dapat dipungkiri *bidan delima* juga sebagai bagian dari masyarakat yang mempunyai pemikiran berdasarkan pengalaman hidup yang dirasakan dan dialaminya.

Blumer dalam Poloma (2004 : 265) menjelaskan bahwa :

Pada dasarnya tindakan manusia terdiri dari pertimbangan atas berbagai hal yang diketahuinya dan melahirkan serangkaian kelakuan atas dasar bagaimana mereka menafsirkan hal tersebut. Hal-hal yang dipertimbangkan itu mencakup berbagai masalah seperti keinginan dan kemauan, tujuan dan sarana yang tersedia untuk mencapainya, serta tindakan yang diharapkan dari orang lain, gambaran tentang diri sendiri, dan mungkin hasil dari bertindak tertentu.

Tuntutan profesi sebagai bidan praktik swasta (BPS) yang mempunyai label *bidan delima* sangat memerlukan kemampuan berkomunikasi secara teknis yaitu harus mampu berkomunikasi verbal dan nonverbal, harus mampu mengelola kesan positif sehingga terbentuk citra *bidan delima* yang positif, begitu pula dengan citra pribadi dari *bidan delima* itu sendiri, mereka harus mampu menjalin hubungan baik dengan klien dengan harapan para klien terpenuhi kebutuhannya dan menjadi langganan tempat praktik *bidan delima* tersebut.

Peneliti tertarik meneliti perilaku *bidan delima*, yang dapat dikonstruksi secara realitas sosial berkaitan dengan (*because motive*) yaitu penyebab motif masa lalu dan motif masa datang (*in order to motive*) serta konsep diri setelah

mengikuti program *bidan delima*, yang menjadi dasar bagi para *bidan delima* tersebut berinteraksi dengan kliennya. Selain itu, peneliti juga ingin mengetahui pengelolaan komunikasi verbal dan nonverbal serta nilai kompetensi komunikasi *bidan delima* dalam melayani kliennya sesuai dengan tuntutan profesi dan label *bidan delima* yang disandanginya.

1.2 Fokus Penelitian

Dengan latar belakang fenomena *bidan delima* tersebut di atas, maka fokus penelitian ini adalah sebagai berikut :

“Bagaimana *bidan delima* mengelola komunikasi dalam melayani kliennya ? “

Kemudian dari perumusan masalah tersebut di atas, maka dapat dikemukakan ke dalam beberapa fokus pertanyaan penelitian sebagai berikut :

- a. Bagaimana pengelolaan komunikasi verbal *bidan delima* dalam melayani kliennya ?
- b. Bagaimana pengelolaan komunikasi nonverbal *bidan delima* ?

1.3 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini menggunakan beberapa teori sebagai arahan atau pedoman dalam menjelaskan fenomena *bidan delima*, yang menurut pendapat peneliti berkaitan dengan konteks dan fokus penelitian mengenai *bidan delima* ini. Teori-teori yang berkaitan dengan manajemen komunikasi *bidan delima* dalam melayani kliennya adalah sebagai berikut :

a. Teori tindakan sosial dari Max Weber

Kontekstualitas teori tindakan sosial dari Weber ini berkaitan dengan perilaku *bidan delima* dalam melakukan pekerjaan melayani kliennya, merupakan

suatu tindakan sosial yang disengaja, yang ditunjukkan melalui perilaku subjektif *bidan delima* dalam melayani kliennya secara persuasif.

b. Interaksi simbolik dari George Herbert Mead dan Herbert Blumer

Kontekstualitas perspektif interaksionisme simbolik dalam penelitian ini bahwa manusia mempunyai kemampuan untuk menciptakan dan menggunakan simbol-simbol untuk berkomunikasi yang mempunyai makna antara *bidan delima* dengan kliennya, antara lain melalui sapaan, bentuk penampilan, dan jenis sentuhan *bidan delima* sampai dengan penggunaan logo *bidan delima* serta tulisan “*Bidan delima, Pelayanan Berkualitas*” pada papan identitas, poster dan tanda status berupa sertipikat *bidan delima*. Kemudian melalui perspektif ini pula diketahui pentingnya arti konsep diri sebagai *bidan delima* yang tercermin melalui pelayanan yang dilakukan terhadap kliennya.

c. Dramaturgi dari Erving Goffman

Ketika berhadapan langsung dengan kliennya atau yang disebut sebagai panggung depan, *bidan delima* berupaya menampilkan sosok dirinya sebagaimana yang ia persepsikan mengenai sosok *bidan delima* dan pandangan mengenai dirinya dari orang lain/masyarakat. Namun, sebagai seorang manusia biasa, *bidan delima* tentu mempunyai masa-masa tertentu di mana ia dapat melepaskan “predikat” sebagai *bidan delima* dan menjadi dirinya sebagai subjek yang mempunyai kehendak, harapan dan kehidupannya sendiri yang disebut panggung belakang. Kemampuan *bidan delima* dalam mengelola komunikasinya tersebut memerlukan keterampilan tertentu yang dapat dipelajari maupun tidak

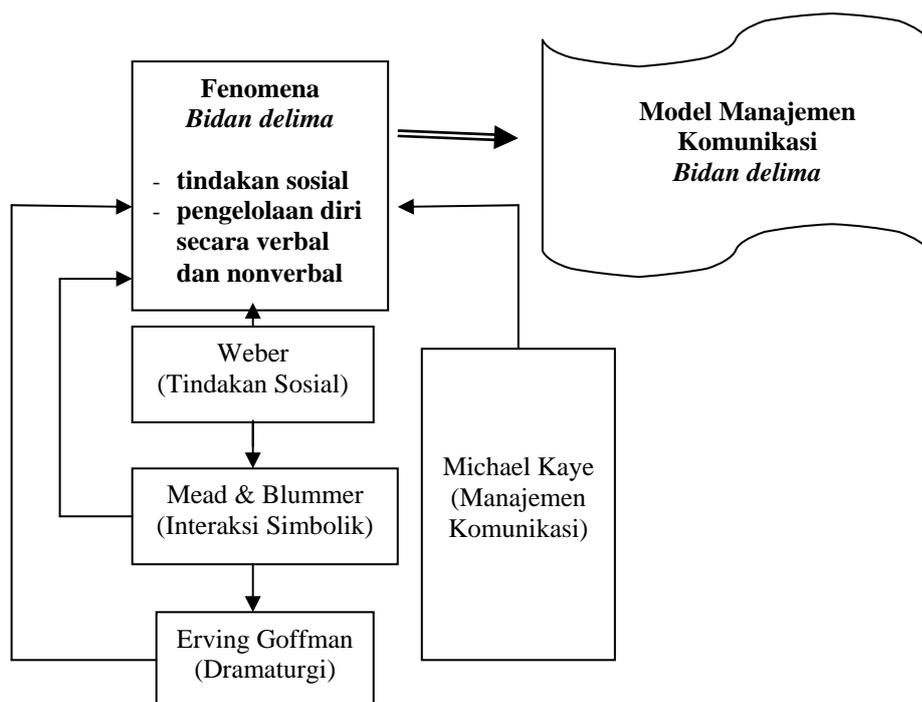
d. Manajemen komunikasi dari Michael Kaye

Konsep manajemen komunikasi menjelaskan bahwa kemampuan seseorang berkomunikasi tidak muncul begitu saja ketika dia lahir, melainkan hasil belajar dan mengembangkannya. Dengan demikian manajemen komunikasi adalah suatu istilah yang memberikan kontribusi terhadap pembentukan makna dalam masyarakat, misalnya dalam memaknai pesan orang lain atau gaya komunikasi orang lain. *Bidan delima* tidak begitu saja mempunyai kemampuan melayani dan meyakinkan kliennya melalui kemampuannya berkomunikasi dan menampilkan diri, melainkan dengan belajar dan mengembangkannya sendiri.

Berdasarkan penjelasan tentang landasan teoritis tersebut di atas, maka fenomena *bidan delima* yang akan diteliti dapat gambarkan dalam suatu kerangka pemikiran sebagai berikut :

Gambar 1.1

Kerangka Pemikiran mengenai Manajemen Komunikasi Bidan Delima



1.4 Lokasi Penelitian

Menurut Creswell (1998 : 122), dalam studi fenomenologi, lokasi penelitian bisa satu tempat atau tersebar dengan memperhatikan individu yang akan dijadikan informan, baik seorang atau mereka yang dapat memberi penjelasan dengan baik. Lokasi penelitian mengenai manajemen komunikasi *bidan delima* Kota Bandung ditentukan berdasarkan subjek yang diteliti, yang menunjukkan bahwa lokasi penelitian adalah tempat *bidan delima* tersebut melakukan aktivitasnya sebagai BPS yaitu ruang praktik di sekitar tempat tinggalnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab II membahas tentang kajian teoritis mengenai manajemen komunikasi badan delima yang dapat diteliti dan dianalisis menggunakan pendekatan teori-teori yang telah dikemukakan dalam kerangka pemikiran. Selain itu terdapat pula pandangan aspek sosiologis dalam memandang kedudukan Badan Praktik Swasta (BPS) setelah dikukuhkan menjadi Badan Delima dan aspek psikologis dalam mengkaji konsep diri BPS setelah menjadi Badan Delima.

2.1 Teori Tindakan Sosial dari Max Weber

Teori Max Weber mendasari lahirnya perspektif fenomenologis dan interaksionisme simbolik. Diantara teori Max Weber adalah tentang tindakan sosial sebagaimana berikut :

Weber mendefinisikan tindakan sosial sebagai perilaku manusia ketika dan sejauh individu memberikan suatu makna subjektif terhadap perilaku tersebut. Tindakan di sini bisa terbuka atau tersembunyi, bisa merupakan intervensi positif dalam suatu situasi atau sengaja berdiam diri sebagai tanda setuju dalam situasi tersebut. Menurut Weber, tindakan bermakna sosial sejauh berdasarkan makna subjektifnya yang diberikan oleh individu atau individu-individu, tindakan itu Karena itu bagi Weber, masyarakat adalah suatu entitas aktif yang terdiri dari orang-orang berpikir dan melakukan tindakan-tindakan sosial yang bermakna (Mulyana, 2003 : 61)

2.2 Perspektif Interaksionisme Simbolik dari Mead dan Blumer

Istilah interaksi simbolik diperkenalkan oleh Herbert Blumer tahun 1969 (*Basrowi dan Sukidin, 2002 : 110*). Karakteristik dari teori interaksi simbolik ini ditandai oleh hubungan yang terjadi antar individu dalam masyarakat. Dengan demikian, individu yang satu berinteraksi dengan yang lain melalui komunikasi. Individu adalah simbol-simbol yang berkembang melalui interaksi simbol yang mereka ciptakan antar individu.

Jadi kita menggunakan orang lain sebagai cermin untuk menunjukkan siapa kita. Kita membayangkan bagaimana pandangan orang terhadap kita dan bagaimana mereka menilai kita, dan penampilan serta penilaian keputusan ini menjadi gambaran tentang diri kita.

2.3 Perspektif Dramaturgi dari Erving Goffman

Perspektif dramaturgis merupakan pandangan bahwa ketika manusia berinteraksi dengan sesamanya, ia ingin mengelola kesan yang ia harapkan tumbuh pada orang lain terhadapnya. Untuk itu setiap orang melakukan pertunjukan bagi orang lain. Goffman mengasumsikan bahwa ketika orang-orang berinteraksi, mereka ingin menyajikan suatu gambaran diri yang akan diterima orang lain, inilah yang disebut sebagai “pengelolaan kesan” atau *impression management* (*Mulyana, 2003 : 112*).

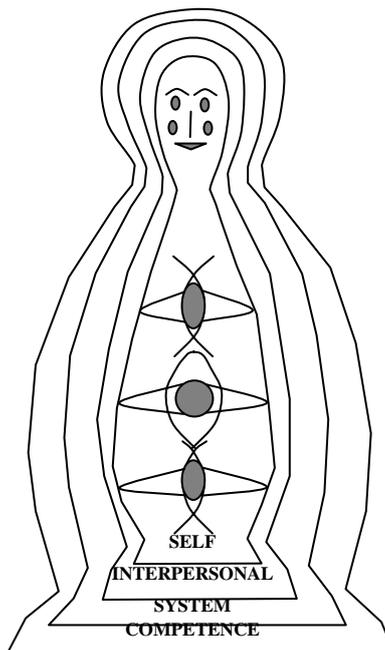
2.4 Manajemen Komunikasi dari Michael Kaye

Secara singkat Kaye dalam bukunya “*Communication Management*” mendefinisikan manajemen komunikasi adalah “*how people manage their communication processes through constructing meaning about their relationships with others in various setting*” (*Kaye, 1994 : xii*).

Jantungnya komunikasi terletak pada makna atau interpretasi terhadap pesan. Kaye juga mengungkapkan bahwa ketika pesan dipresentasikan seseorang, interpretasi terhadap pesan tersebut mempengaruhi bagaimana orang itu harus mempresentasikannya.

Penjelasan secara definisi manajemen komunikasi dijelaskan Kaye lebih lanjut dalam sebuah model. Model Manajemen komunikasi Kaye ini dianalogikan dengan sebuah model yang disebut “Boneka Matouschka Rusia” (*Russian matouschka dolls*) yang memiliki empat ukuran, ukuran yang lebih besar merupakan pelapis atau penutup (*casing*) bagi boneka yang lebih kecil lainnya, seperti terlihat pada gambar di bawah ini :

Gambar 2.1 Model Manajemen Komunikasi Michael Kaye



Sumber : Kaye, Communication Management (1994 : 11)

1. Ukuran boneka terkecil, mewakili diri (*self*). Pengetahuan dan pemahaman tentang *self* seseorang sangat diperlukan untuk menuju pada tahap keberhasilan pengelolaan diri (*self-management*) orang tersebut.

Kesadaran diri (*self-awareness*) merupakan dasar bagi analisis diri (*self-analysis*) dan pengujian diri (*self-examination*), khususnya ketika seseorang memikirkan bagaimana ia mempengaruhi orang lain melalui kata-kata dan tindakannya. Boneka *self* ini dapat disebut sebagai komponen intrapersonal dari model manajemen komunikasi.

2. Boneka kedua yang menutupi boneka *self* tersebut adalah boneka interpersonal. Pada bagian ini titik perhatiannya adalah bagaimana *self* berhubungan dengan orang lain. Elemen interpersonal ini merupakan penjelasan terbaik terhadap pengertian komunikasi sebagai suatu proses interaksi individu dalam menciptakan makna di antara mereka dan tentang sifat dan keadaan hubungan diantara mereka. Boneka interpersonal ini menggambarkan bagaimana komunikasi antar manusia dapat mempengaruhi satu sama lainnya dan bagaimana mereka berubah sebagai hasil interaksi di antara mereka
3. Boneka ketiga yang menutupi boneka interpersonal adalah boneka “masyarakat di dalam sistem” (*people-in-system*). Pada lapisan ini, perhatian ditujukan kepada bagaimana sistem manusia (*human system*) atau organisasi di mana masyarakat bekerja dan berfungsi dapat mempengaruhi bagaimana orang akan berkomunikasi dengan lainnya dalam keseluruhan sistem tersebut. Boneka ini menggambarkan bagaimana masyarakat dapat mempengaruhi sekaligus mengembangkan sistem atau organisasi yang mereka kehendaki. Pada bagian ini model manajemen komunikasi menekankan perhatian pada pemahaman dan pengaturan budaya pada sistem manusia tersebut. Pada budaya ini terdapat

aturan, norma, nilai dan aktivitas yang unik, baik secara terbuka (*overt*) atau tertutup (*covert*).

4. Boneka keempat yang meliputi ketiga boneka sebelumnya disebut sebagai boneka kompeten (*competence dolls*). Model manajemen komunikasi pada lapisan boneka ini bukan sekedar penutup bagi boneka lainnya, tapi meliputi seluruh lapisan atau ukuran boneka sebelumnya. Seseorang secara interpersonal, kompeten memahami diri dan mengembangkan kendali diri atau manajemen diri. Orang juga kompeten ketika dia mengkonstruksi, mengatur dan menjelaskan makna melalui interaksinya dengan orang lain. Selain itu, dia kompeten memahami dan menampilkan kemampuan (*ability*) untuk mengubah sistem sosial secara keseluruhan. (Kaye, 1994 : 10 - 11).

Mengenai kompetensi yang berhubungan dengan manajemen komunikasi antara lain kemampuan berkomunikasi dari Trenholm yang disebut sebagai kemampuan berperan (*role competence*), yaitu suatu kemampuan untuk mengambil peran-peran sosial dan mengetahui perilaku apa yang semestinya diberikan kepada peran yang dipilihnya, dan kemampuan diri (*self competence*), yaitu kemampuan untuk memilih dan menunjukkan citra diri yang diinginkan. Hal ini berarti setiap individu yang mempunyai kemampuan diri mengetahui siapa dirinya dan dapat memperkenalkan keberadaan dirinya pada orang lain (Trenholm, 1992 : 15).

Berdasarkan perspektif manajemen komunikasi, penelitian ini menjelaskan upaya *bidan delima* mengelola komunikasi dengan kliennya. Hal penting dalam mengidentifikasi manajemen komunikasi *bidan delima* adalah bagaimana mereka

mengkonstruksi kompeten atau kompetensi komunikasi menurut pendapat *bidan delima*, khususnya berkaitan dengan pekerjaannya yaitu melayani kliennya.

2.5 Tinjauan *Bidan delima* dari Aspek Sosiologis

Sesuai dengan pengertian bidan, yaitu sebagai seseorang yang telah menyelesaikan program yang diakui oleh negara serta memperoleh kualifikasi dan diberi izin untuk menjalankan praktik kebidanan di negeri itu, ...⁵ Pada penjelasan tersebut, terdapat adanya suatu upaya tertentu untuk memperoleh status/kedudukan sebagai bidan.

Status adalah kedudukan sosial seseorang dalam suatu sistem sosial, yang pada umumnya merupakan suatu kumpulan hak, kewajiban, dan tak harus memiliki hirarki. (Garna, 1999 : 178). Sedangkan menurut Ralph Linton dalam Soekanto, menyebutkan secara abstrak, kedudukan berarti tempat seseorang dalam suatu pola tertentu (Soekanto, 2001 : 265).

Kedudukan/status ini dapat ditinjau dari program bidan delima yang melalui validasi-validasi yang dilakukan fasilitator berupaya mewujudkan bidan yang mempunyai kualitas sesuai standar WHO, baik dari pengetahuan, kemampuan dan sarana serta prasarana yang dimilikinya yang menyebabkan BPS tersebut mempunyai kedudukan yang berbeda dengan BPS lainnya, yang dikenal melalui segi kualitas pelayanannya.

⁵ Hasnawati, *Menjadi Bidan delima adalah Tantangan Masa Depan* Majalah Bidan : Media Komunikasi Bidan dan Keluarga Indonesia, Edisi No. 65/ 2006

BAB III

TUJUAN DAN MANFAAT

3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran riil mengenai *bidan delima* di Kota Bandung, meliputi :

- a. Pengelolaan komunikasi verbal *bidan delima*
- b. Pengelolaan komunikasi nonverbal *bidan delima*

3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan dapat memberikan sumbangan berupa temuan-temuan yang bermanfaat bagi proses perkembangan ilmu dan guna laksana, meliputi :

- a. Manfaat bagi perkembangan ilmu, yaitu memberikan sumbangan berupa temuan-temuan yang dapat menjadi titik awal bagi penelitian lebih lanjut dalam rangka perkembangan pendekatan ilmiah dalam ilmu komunikasi, terutama mengenai pengelolaan komunikasi *bidan delima* dengan kliennya
- b. Manfaat guna laksana yaitu temuan-temuan yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam proses perencanaan, strategi, kebijakan mengenai peningkatan kualitas pengetahuan, keterampilan dan pengalaman bidan, khususnya *bidan delima*, baik yang dilakukan oleh pemerintah maupun lembaga kemasyarakatan, kelompok sosial maupun praktisi

BAB IV

METODOLOGI PENELITIAN

4.1 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan perspektif fenomenologis. Metode penelitian kualitatif berupaya untuk memahami gejala-gejala yang sedemikian rupa dan memerlukan ketajaman dalam menggali, mengidentifikasi dan menginterpretasi suatu fenomena. Pendekatan kualitatif mempunyai karakteristik sebagai berikut :

- (1) peneliti sebagai instrumen penelitian;
- (2) penggunaan pengetahuan antar peneliti dan yang diteliti;
- (3) metode kualitatif;
- (4) sampel purposif;
- (5) analisis data induktif;
- (6) teori tumbuh dari dasar;
- (7) desain penelitian bersifat sementara;
- (8) pada hakekatnya hasil penelitian itu ialah kesepakatan subjek kajian;
- (9) model laporan kajian studi kasus;
- (10) interpretasi idiografik;
- (11) aplikasi penelitian yang tentatif;
- (12) batas penelitian ini didasarkan pada fokus yang timbul dari penelitian;
- dan (13) terdapat kriteria khusus tentang kesahihan data (Garna, 1999 : 35)

Metode kualitatif dengan perspektif fenomenologis bertujuan mencoba memperoleh gambaran yang lebih mendalam serta pemahaman yang holistik atau menyeluruh berdasarkan situasi yang wajar (*natural setting*) dari kasus yang akan diteliti, mementingkan perspektif emik dan mendalam, serta peneliti sendiri bertindak sebagai instrumen kunci untuk memperoleh data yang dibutuhkan.

Perspektif fenomenologi menurut Bungin (2003 : 9) sebagai berikut:

Fenomenologi pada dasarnya berpandangan bahwa apa yang tampak di permukaan, termasuk pola manusia sehari-hari hanyalah sesuatu gejala atau fenomena dari sesuatu yang tersembunyi di “kepala” sang pelaku. Perilaku apapun yang tampak di tingkat permukaan baru bisa dipahami atau dijelaskan manakala bisa mengungkap atau membongkar apa yang tersembunyi dalam dunia kesadaran atau dunia (pengetahuan si manusia pelaku). Sebab realitas itu sesungguhnya bersifat subjektif dan maknawi. Ia bergantung pada persepsi, pemahaman, pengertian dan anggapan-anggapan

seseorang. Itu terbenam dalam suatu kompleks gramatika kesadaran di dalam diri manusia. Di situlah letak kunci jawaban terhadap apa yang terekspresi atau menggejala di tingkat perilaku.

Kemudian, Creswell menyebutkan bahwa : “*Whereas a biography reports the life of a single individual, a phenomenological study describes the meaning of the live experiences for several individuals about a concept or the phenomenon*” (Cresswell, 1998 : 51). Penelitian Berdasarkan perspektif fenomenologi berupaya untuk menjelaskan makna pengalaman hidup sejumlah orang tentang suatu konsep atau gejala, dalam hal ini termasuk berkaitan dengan konsep diri atau pandangan hidup mereka sendiri.

4.2 Sumber Data

Wawancara dilakukan kepada 6 orang informan, dengan demikian subjek penelitian ini adalah 6 orang *bidan delima*, yaitu Informan Angrek, Informan Mawar, Informan Melati, Informan Aster, Informan Seruni, dan Informan Hebras. Jumlah informan tersebut mengikuti tradisi fenomenologis yang menurut Creswell tidak lebih dari 10 orang. Pada penelitian ini jumlah informan sebagai subjek studi mengenai fenomena *bidan delima* sesuai jumlah *bidan delima* yang diwawancarai yang dipilih berdasarkan tujuan yang ingin dicapai (*purposif*).

4.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1) Pengamatan

Dalam penelitian ini pengamatan dilakukan secara nonpartisipan, artinya peneliti tidak berperilaku sebagai *bidan delima* melainkan hanya memperhatikan *bidan delima* dalam melakukan aktivitasnya. Peneliti

mendatangi langsung tempat *bidan delima* tersebut berpraktik dan mengamati perilaku komunikasi *bidan delima* ketika berinteraksi dengan kliennya.

2) Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam ini bertujuan untuk menggali informasi, antara lain mengenai motif BPS menjadi *bidan delima*, konsep diri *bidan delima* dan pengelolaan komunikasi yang dilakukan *bidan delima*, baik komunikasi verbal maupun nonverbal.

Wawancara yang telah dilakukan dalam penelitian ini menggunakan alat bantu perekam suara untuk merekam setiap wawancara yang dilakukan dengan seizin subjek terlebih dahulu. Cara ini dilakukan untuk menghindari kesalahan-kesalahan dalam mengutip setiap pernyataan dari subjek penelitian.

3) Dokumentasi

Dokumentasi yaitu penelusuran dan perolehan data yang diperlukan melalui data yang tersedia. Data yang bersifat dokumen lebih difokuskan pada fenomena yang akan diteliti. Penelitian ini menggunakan dokumen sebagai data pendukung dalam perolehan informasi yang berkaitan dengan program *bidan delima* berupa dokumen resmi yang bersifat eksternal.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian

Hasil penelitian berisikan paparan mengenai program bidan delima yang sebagian dikutip dari tulisan Pengurus Pusat Ikatan Bidan Indonesia (PP IBI) dengan judul : *Program Bidan Delima sebagai Pendekatan Inovatif Kualitas Pelayanan Bidan*. Selain itu menyajikan upaya peneliti mendapatkan perkenalan pertama (*acces*) dengan bidan delima informan dan upaya membangun hubungan baik (*rapport*).

5.1.1 Program Bidan Delima sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan BPS

Sebagai salah satu profesi dalam bidang kesehatan, bidan memiliki kewenangan untuk memberikan pelayanan kebidanan (kesehatan reproduksi) kepada perempuan remaja putri, calon pengantin, ibu hamil, bersalin, nifas, masa interval, klimakterium, dan menopause, bayi baru lahir, anak balita dan prasekolah. Selain itu bidan juga berwenang untuk memberikan pelayanan keluarga berencana dan kesehatan masyarakat.

Peran aktif bidan dalam pelayanan kesehatan reproduksi dan keluarga berencana sudah sangat diakui oleh semua pihak. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa 66% persalinan, 93% kunjungan ante natal (K1), 80% dari pelayanan keluarga berencana dilakukan oleh bidan. Peranan bidan dalam pencapaian 53% prevalensi pemakaian kontrasepsi, 58% pelayanan kontrasepsi suntik dilakukan oleh bidan praktek swasta (BPS) dan 25% pemakai kontrasepsi

pil, 25 % IUD dan 25 % *implant* dilayani oleh bidan praktik swasta (data statistik 2001).

Dari tahun ke tahun permintaan masyarakat terhadap peran aktif Bidan dalam memberikan pelayanan terus meningkat. Ini merupakan bukti bahwa eksistensi Bidan di tengah masyarakat semakin memperoleh kepercayaan, pengakuan dan penghargaan. Berdasarkan hal inilah, bidan dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan kemampuan sekaligus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya termasuk pelayanan keluarga berencana dan kesehatan reproduksi. Karena hanya melalui pelayanan berkualitas pelayanan yang terbaik dan terjangkau yang diberikan oleh bidan, kepuasan pelanggan baik kepada individu, keluarga dan masyarakat dapat tercapai.

Sebagai suatu program peningkatan kualitas BPS, bidan delima adalah suatu program terobosan strategis yang mencakup :

1. Pembinaan peningkatan kualitas pelayanan bidan dalam lingkup keluarga berencana (KB) dan kesehatan reproduksi.
2. Merk dagang/*brand*.
3. Mempunyai standar kualitas, unggul, khusus, bernilai tambah, lengkap, dan memiliki hak paten.
4. Rekrutmen *bidan delima* ditetapkan dengan kriteria, sistem, dan proses baku yang harus dilaksanakan secara konsisten dan berkesinambungan.
5. Menganut prinsip pengembangan diri atau *self development*, dan semangat tumbuh bersama melalui dorongan dari diri sendiri,

mempertahankan dan meningkatkan kualitas, dapat memuaskan klien beserta keluarganya.

6. Jaringan yang mencakup seluruh bidan praktek swasta dalam pelayanan keluarga berencana dan kesehatan reproduksi.

Bidan delima mempunyai logo yang melambangkan pribadi BPS yang telah menjadi *bidan delima*. Logo bidan delima adalah sebagai berikut :



Sedangkan makna yang tercermin pada logo bidan delima adalah:

- Bidan ➤ Petugas Kesehatan yang memberikan pelayanan yang berkualitas, ramah-tamah, aman-nyaman, terjangkau dalam bidang kesehatan reproduksi, keluarga berencana dan kesehatan umum dasar selama 24 jam.
- Delima ➤ Buah yang terkenal sebagai buah yang cantik, indah, berisi biji dan cairan manis yang melambangkan kesuburan (reproduksi).
- Merah ➤ Warna melambangkan keberanian dalam menghadapi tantangan dan pengambilan keputusan yang cepat, tepat dalam membantu masyarakat.

- Hitam ➤ Warna yang melambangkan ketegasan dan kesetiaan dalam melayani kaum perempuan (ibu dan anak) tanpa membedakan.
- Hati ➤ Melambangkan pelayanan bidan yang manusiawi, penuh kasih sayang (sayang ibu dan sayang bayi) dalam semua tindakan/ intervensi pelayanan.

Pelayanan berkualitas dalam Kesehatan Reproduksi dan Keluarga Berencana yang berlandaskan kasih sayang, sopan santun, ramah-tamah, sentuhan yang manusiawi, terjangkau, dengan tindakan kebidanan sesuai standar dan kode etik profesi. Logo/branding/merk *Bidan Delima* menandakan bahwa BPS tersebut telah memberikan pelayanan yang berkualitas yang telah diuji/diakreditasi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, memberikan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan pelanggannya (*service excellence*).

5.1.2 Manajemen Komunikasi *Bidan Delima*

Pada dasarnya manajemen komunikasi adalah pengelolaan pesan melalui kesan (makna) yang disepakati bersama (Kaye, 1994 : xii). Pengelolaan kesan merupakan upaya sengaja yang dilakukan *bidan delima* informan agar mendapatkan makna yang sama sesuai dengan makna yang diciptakan.

Program bidan delima yang menghasilkan BPS berpredikat *bidan delima* merupakan salah satu upaya meningkatkan kemampuan menciptakan kesan yang baik dalam pandangan masyarakat. Melalui ujian prakualifikasi kajian mandiri dan validasi yang dilakukan fasilitator dalam memantau kualitas pelayanan yang diberikan kepada klien, antara lain kemampuan berkomunikasi secara verbal dan

nonverbal sehingga BPS tersebut layak dikategorikan sebagai bidan yang mempunyai pelayanan yang berkualitas.

5.1.2.1 Pengelolaan Kesan melalui Komunikasi Verbal

Berkenaan dengan bagaimana pengelolaan kesan yang dilakukan *bidan delima* informan, konsep *impression management* atau pengelolaan kesan dari Goffman dapat menjadi rujukan untuk penggambarannya. Goffman mengasumsikan bahwa ketika seseorang berinteraksi dengan orang lain, dia ingin menyajikan suatu gambaran diri yang akan diterima orang lain.

Untuk mengamati isi komunikasi verbal apa yang dikelola oleh *bidan delima* informan dalam melakukan aktivitasnya, maka dapat dibagi dalam dua peristiwa :

- 1) peristiwa komunikasi dengan anggota tim
- 2) peristiwa komunikasi dengan klien atau pengguna jasanya

1) Peristiwa Komunikasi dengan Anggota Tim

Berkenaan dengan apa yang disampaikan *bidan delima* informan dengan orang-orang yang mendukung aktivitasnya sebagai BPS, dapat dibagi menjadi dua peristiwa, yaitu : (1) peristiwa ketika *bidan delima* sedang melakukan aktivitasnya sebagai BPS (Goffman menyebut sebagai *front stage* atau panggung depan); (2) peristiwa ketika *bidan delima* informan dengan anggota timnya sebagai BPS di luar aktivitas melayani klien (Goffman menyebut sebagai *back stage* atau panggung belakang).

Peristiwa memberikan jasa pada klien dianggap sebagai panggung depan karena apa yang ditampilkan (performa) berkaitan dengan upaya mendapatkan apresiasi atau penghargaan dari klien sebagai profesional, walaupun dia sedang berkomunikasi dengan orang-orang di lingkaran aktivitasnya sebagai BPS. Orang-

orang yang mendukung aktivitas *bidan delima* informan sebagai aktor dalam pertunjukkan, dalam hal ini adalah mahasiswa magang dan pembantu rumah tangga yang turut membantu kelancaran pelayanan terhadap kliennya.

Informan Melati, Informan Aster, Informan Mawar dan Informan Anggrek mempunyai anggota tim yang mendukung kegiatannya sebagai BPS di panggung depan dalam melayani klien, antara lain mahasiswa magang dan pembantu rumah tangganya. Sedangkan Informan Seruni dan Informan Hebras hanya waktu membantu persalinan saja ditemani anggota tim, yaitu anak, pembantu atau paraji (dukun beranak).

Dari hasil pengamatan dan wawancara, penggunaan bahasa dalam kegiatan komunikasi yang dilakukan *bidan delima* informan dengan anggota timnya, dalam hal ini mahasiswa magang, teman atau pembantunya disesuaikan dengan lawan bicaranya. Namun, untuk komentar atau celetukan kadang diselipi dengan bahasa daerah asal *bidan delima* tersebut.

Informan Aster dan Informan Seruni yang orang Sunda terbiasa menggunakan bahasa sunda dengan klien, pembantu dan mahasiswa magang yang menggunakan bahasa daerah tersebut walaupun dengan anak dan suaminya, kedua informan tersebut menggunakan bahasa Indonesia. Sedangkan Informan Melati, Informan Anggrek terbiasa menggunakan bahasa sunda dengan anggota timnya, kecuali dengan mahasiswa magang yang bukan berasal dari Suku Sunda. Informan Mawar yang berasal dari Jawa lebih senang menggunakan bahasa Indonesia pada mahasiswa yang magang dalam memberitahu dan menunjukkan apa yang semestinya dikerjakan oleh anggota timnya tersebut.

Saat Informan Aster kedatangan ibu hamil yang sudah merasakan mules, Informan Aster meminta mahasiswa yang magang memeriksanya.”Bu, udah bukaan enam” lapor mahasiswa yang magang. Informan Aster memberitahu : “Bawa ke ruang perawatan saja dan buatlah teh manis ya”

Seloroan/celetukan dari *bidan delima* informan biasanya menggunakan bahasa sunda, yang menurut mereka lebih pas dibandingkan bahasa Indonesia yang terdengar hambar dan tidak mewakili makna yang dimaksud. Seperti ungkapan Informan Angrek ketika menjelaskan ketika ia harus mengingatkan mengenai pentingnya kesigapan pada mahasiswa Akbid yang magang.

Di bidan *mah geus aya* dasar, jadi harus *ikutin* prosedur, harus sigap. Mungkin *udah* ajarannya *begitu*. Dulu *mah* kalau jalan juga *dilihatin* dokter. *Mun* jalan pelan *teh*, “*eta teh* peragawati?” *Kainget* terus. Jadi harus *cinceng!* Bidan *mah teu bisa langla-lengle*.

Namun, adakalanya meski pengelolaan komunikasi verbal diupayakan, *bidan delima* informan mengakui kadang terpaksa menegur anggota timnya (mahasiswa magang) di depan kliennya, apabila dirasakan sikap atau perbuatan anggota timnya tersebut dapat membahayakan keselamatan klien atau merusak citra *bidan delima* informan.

Saya *toel* tangannya (mahasiswa magang), bukan begitu caranya tapi begini (sambil memperagakan).
Ada mahasiswa yang magang ketika gendong bayi yang baru dilahirkan di sini nangis keras, *eh* dia diam aja. Terus saya beritahu : “kalau bayinya *nangis ajak* bicara, supaya ibunya tahu kalau bayinya sedang ditenangkan.

2) Peristiwa Komunikasi dengan Klien atau Pengguna Jasanya

Pengelolaan kesan yang dilakukan *bidan delima* kepada kliennya mempunyai kondisi (*setting*) di ruang tunggu, ruang periksa, dan ruang perawatan sebagai tempat *bidan delima* informan menerima kliennya.

Bidan delima informan pada pertamakali menyapa dan berkomunikasi secara lisan dengan kliennya sebagian menggunakan Bahasa Sunda sebagai bahasa daerah yang umumnya dipergunakan di Kota Bandung. Sedangkan *bidan delima* informan lainnya menggunakan Bahasa Indonesia waktu pertamakali berjumpa dan bercakap-cakap dengan klien, mungkin dikarenakan menganggap bahasa Indonesia sebagai bahasa nasional yang biasa digunakan dan semua orang mengerti Bahasa Indonesia walaupun berbeda latar belakang budayanya.

Dari hasil wawancara dan pengamatan diketahui bahwa tidak terdapat perbedaan penggunaan bahasa verbal diantara kedua peristiwa, baik berada panggung depan (berkomunikasi dengan kliennya) maupun panggung belakang (komunikasi dengan anggota tim). *Bidan delima* informan dapat menggunakan Bahasa Sunda, Indonesia dan bahasa asal daerahnya (Bahasa Jawa).

Seperti pada saat ada klien yang membawa anaknya untuk imunisasi, kebetulan Ibu tersebut berasal dari Jawa. “*Tos sabaraha sasih?*” tanya Informan Aster, “Udah dua bulan setengah, kalau polio sudah di Jawa” Jawab kliennya. Kemudian Informan Aster memberitahu “sekarang *mah* suntikan DPT dan Hepatitis disatukan obatnya ya”. Dari percakapan tersebut terdapat perubahan penggunaan bahasa yang digunakan Informan Aster, dari Bahasa Sunda berubah menjadi Bahasa Indonesia.

Pentingnya penggunaan komunikasi verbal yang baik dengan klien diakui oleh *bidan delima* informan, terutama setelah mereka menjadi *bidan delima*.

Misal yang datang langsung diperiksa, *kan ga enak*. Jadi ditanya dulu keluhannya
Sekarang *mah* harus lebih teliti, lebih banyak *omong*. Dulu *mah*, yuk berbaring dulu. Sekarang *mah* ditanya keluhannya. Jadi banyak interaksi dengan pasien (klien), lebih banyak *ngobrol* dilihat-lihat *teh*. Banyak alat peraga, *ngobrolnya* apa dulu, jadi ada panduan.

Selain melakukan pengamatan ketika *bidan delima* informan berinteraksi dengan kliennya di ruang tunggu, peneliti terpaksa memperhatikan atau *menguping* (mencuri dengar) pembicaraan *bidan delima* informan dengan klien dan keluarganya dari dalam ruang periksa, sesuatu yang sebenarnya tidak diperbolehkan. Dalam penilaian calon *bidan delima* melalui uji validasi kajian mandiri, yang salah satu komponen penilaiannya adalah meyakinkan privasi selama kunjungan berlangsung : menutup pintu; membatasi jumlah orang yang keluar masuk ruangan.

Dalam *menguping* pembicaraan tersebut, peneliti mendapatkan bentuk komunikasi verbal berkisar pada : mengidentifikasi keluhan klien, seperti ungkapan “apa ada keluhan selama kehamilan trimester satu ini ?” atau “Kenapa, Mbak? *Udah terasa mules* ya? Yok kita periksa dulu (pemeriksaan dalam)”.

Ungkapan verbal *bidan delima* informan saat memberitahu agar kliennya mengkonsumsi vitamin yang diberikan “Diminum ya vitaminnya, *ga* akan membuat gemuk *kok*.” Terdapat pula anjuran pada ibu hamil yang sudah kelebihan berat badan dengan ungkapan “dijaga ya makannya, perbanyak buah dan sayuran” atau nasihat pada ibu yang membawa bayi 4 harinya yang suhu badannya tinggi dengan ujaran “harusnya tadi pagi bawa ke puskesmas, *kan* murah tiga ribu rupiah, kalau sudah begini *mah mending* langsung ke dokter anak.” Isi komunikasi verbal berupa pertanyaan, pemberitahuan serta anjuran tersebut pada dasarnya merupakan bentuk pengelolaan komunikasi *bidan delima* informan dalam melayani kliennya dalam upaya memelihara komunikasi yang baik.

Bidan delima informan mengetahui cara berkomunikasi secara verbal agar menarik klien kembali berkunjung melalui beragam cara. Mulai dari dipelajari semasa kuliah, pengalaman berinteraksi dengan klien dan sesama BPS, hingga melengkapinya melalui panduan alat peraga (alat bantu) dalam berinteraksi dengan kliennya yang memang dianjurkan Ikatan Bidan Indonesia (IBI).

Ada panduan, misalnya selamat datang ketika mulai berbicara dengan klien, banyak bentuk-bentuknya. Diajari juga di lapangan, agama, belajar sendiri dan arahan dari suami.

Bidan delima informan dalam melayani kliennya berupaya bersikap empati dan akrab dengan penggunaan sebutan terhadap kliennya, antara lain sebutan Neng, Mbak atau Mamanya Anu sebagaimana diungkapkan *bidan delima* informan berikut ini.

Misalnya dalam memanggil pasien, kalau masih muda menggunakan Neng, pasien merasa dihargai dan dekat. Kalau ada kartunya bisa panggil namanya supaya lebih akrab

Bidan delima informan mengelola komunikasi verbalnya sebagai upaya mempengaruhi klien untuk melakukan apa yang diharapkan oleh *bidan delima* informan. Sebagaimana Informan Melati bila menemui klien yang diindikasikan akan mempunyai masalah dalam proses kelahirannya dan diidentifikasi berasal dari keluarga kurang mampu. Hal ini ditujukan agar klien tahu dengan kondisinya seperti itu dapat dirujuk kemana.

Dalam suatu kesempatan ketika sedang berlangsung wawancara dengan peneliti, Informan Melati mengungkapkan bahwa beliau juga mendengarkan pembicaraan menantu beliau yang juga seorang bidan dengan kliennya, apakah sudah mengikuti prosedur pemeriksaan. Saat itu menantu Informan Melati sedang memeriksa ibu hamil yang tinggi badannya kurang dari 145 cm, namun tinggi

pundusnya 30. Sehingga diperkirakan mempunyai panggul yang sempit namun bayi yang dikandungnya berat badannya lebih dari 3 kg.

Saya sambil *ngobrol dengerin* juga pembicaraan di dalam. Tadi *kan* orangnya kecil, Si Teteh *udah ngasih* tahu (prosedur yang benar).

Di tempat praktik Informan Melati, ruang tunggu tempat kami berbincang-bincang bersebelahan dengan ruang periksa yang pintu dan jendelanya terbuka. Walaupun sebenarnya pembicaraan di dalam ruangan kurang dapat didengar dengan cermat oleh orang yang tidak berkepentingan. Upaya Informan Melati mengikuti pembicaraan di ruang periksa menunjukkan adanya pengelolaan komunikasi verbal agar sesuai dengan tuntutan profesi yang dijalankan, berupa himbauan agar klien mengikuti saran dari *bidan delima* informan dan timnya.

Bidan delima dituntut untuk selalu bersikap ramah dalam tutur kata, walaupun mungkin pada saat itu terdapat perilaku klien yang kurang berkenan di hati. *Bidan delima* informan mempunyai bentuk pengelolaan kesan yang beragam dalam cara berbicara ketika menemui klien yang berperilaku kurang berkenan di hati. Seperti yang dilakukan Informan Seruni “Kalau ibu *mah* tipe orang yang cerewet, jadi ditegur tentunya dengan kata-kata yang lembut.” Sedangkan Informan Mawar mengakui bahwa “Saya orangnya spontan. Saya punya kebanggaan, (banyak yang menyebut) Ibu *tuh* galak, tapi baik sekali. Seandainya datang bukan waktunya, saya bilang : “awas ya , Ibu marah *nih*.”

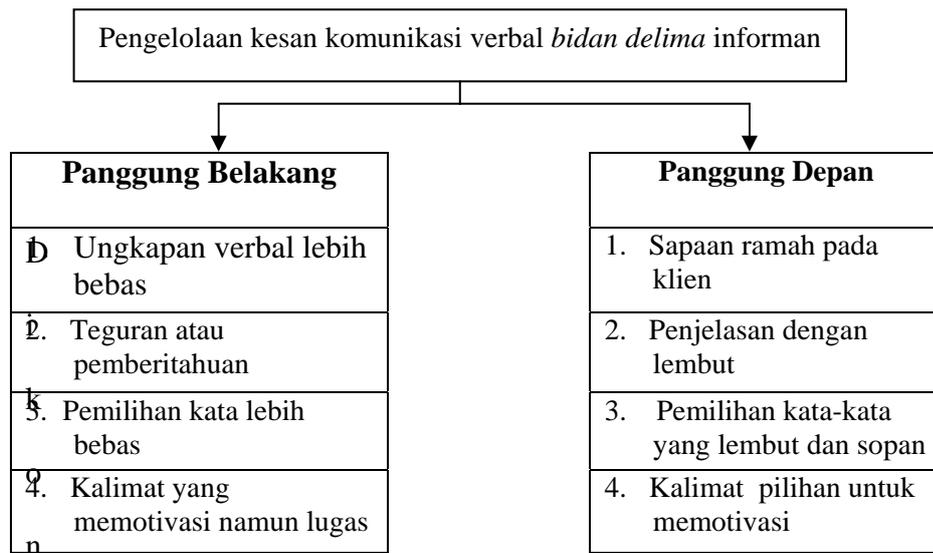
Hubungan antara *bidan delima* informan dengan kliennya pada umumnya terjalin dengan baik dalam jangka waktu panjang, bahkan sampai ke anak cucu. Tak heran *bidan delima* informan mengetahui tempat tinggal kliennya secara tepat, silsilah keluarga, atau kenal dengan baik suami kliennya. “Eh tadi Ibu *teh*

sempet heran *geuning* si Aa *teh nganterna* Tete*h ieu*?” Ungkapan Informan Melati pada seorang pria yang ternyata mengantar kakaknya sebagai klien baru beliau.

Dari hasil penelitian di lapangan tersebut dapat dibuat model pengelolaan komunikasi verbal bidan delima informan sebagai berikut :

Gambar 5. 1

Model Pengelolaan Komunikasi Verbal *Bidan Delima* Informan



5.1.2.2 Pengelolaan Kesan melalui Simbol Nonverbal

Seperti penjelasan dalam *impression management*-nya Goffman, upaya pengelolaan kesan melalui simbol nonverbal yang dilakukan *bidan delima* informan lebih dominan dibanding secara verbal. Terdapat beberapa simbol nonverbal yang ditemukan dalam konteks komunikasi *bidan delima* informan dengan kliennya, berupa penampilan berupa penggunaan pakaian untuk praktik, bahasa tubuh melalui ekspresi wajah, sentuhan, pengaturan ruang tunggu dan praktik, pemasangan poster-poster penerangan, waktu praktik, papan identitas, serta tanda status dan kompetensi.

Setiap orang ingin dapat mengendalikan komunikasi nonverbal sehingga dapat berkomunikasi dengan efektif. *Bidan delima* yang mempunyai predikat bidan yang memiliki pelayanan berkualitas juga menginginkan dapat mengkomunikasikan pelayanan yang prima, kompetensi, profesionalitas, dan lain sebagainya melalui beberapa komunikasi nonverbal.

Komunikasi nonverbal yang lebih dominan dikelola oleh *bidan delima* informan dalam memberi kesan pada kliennya dapat dikelompokkan sebagai berikut:

1) Penampilan Fisik (pakaian)

Pesan *artifaktual* diungkapkan melalui penampilan-tubuh, pakaian, dan kosmetik. Sebagai bagian dari penampilan “pakaian menyampaikan pesan. Pakaian terlihat sebelum suara terdengar...Pakaian tertentu berhubungan dengan perilaku tertentu. (Kefgen dan Touchie-Specht dalam Rakhmat, 2001 : 292).

Sebagai bidan praktik swasta (BPS), *bidan delima* informan dianjurkan menggunakan pakaian pelengkap praktik BPS yaitu berupa rompi putih tanpa lengan dan kancing dengan logo dan tulisan Bidan Praktik Swasta (BPS) pada bagian kanan depan. Sedangkan pakaian resmi *bidan delima* sendiri adalah baju berwarna merah dan rok berwarna putih, dengan tambahan pin bidan delima. *Bidan delima* Kota Bandung saat ini baru memperoleh pin bidan delima, sedangkan pakaian seragam belum dibagikan. Namun selama waktu penelitian, peneliti belum pernah melihat *bidan delima* informan menyematkan pin bidan delima tersebut dalam pakaian praktiknya.

Dalam buku kajian mandiri disebutkan salah satu kriteria penilaian calon *bidan delima* adalah penilaian profil bidan, antara lain bidan berpakaian bersih

dan rapi. Sehingga wajar kebanyakan *bidan delima* menyebutkan bahwa pakaian yang dianggap merupakan pakaian *bidan delima* dalam melayani kliennya adalah pakaian yang rapi dan sopan.

Informan Seruni mengutarakan pendapatnya mengenai pakaian yang dianggap merupakan pakaian *bidan delima* dalam melayani kliennya: “kalau ada *sih* pakai baju *bidan delima*. Nanti kalau disebarakan merata menggunakan pakaian *bidan delima* yang putih merah” sedangkan Informan Hebras yang menyatakan tidak ada aturan khusus mengenai pakaian *bidan delima*, menyebutkan “yang rapi dan sopan” Senada dengan pendapat *bidan delima* informan sebelumnya, Informan Anggrek menyebutkan “pokoknya profesi bidan kalau menolong pasien ya harus pakai baju yang sopan.”

Alasan *bidan delima* informan menggunakan pakaian yang rapi dan sopan dalam melayani klien kebanyakan menyebutkan untuk menghargai pasien (klien) dan pribadinya sebagai seorang BPS. Namun ada juga pendapat lain mengenai alasan menggunakan pakaian untuk melayani klien, yaitu pendapat Informan Mawar dan Informan Anggrek sebagai berikut :

Saya *sih* bandel. *Bidan delima* harus pake baju putih. Bukannya tidak menghormati profesi saya, tapi kalau udah seharian pakai baju dinas, ingin *dong pake* bebas. Ya, panas-lah, *trus* kalau gendong-gendong anak *ga* betah, kalau ada yang muntah atau *dipipisin*, *kan* harus ganti. Malah pasien bilang : “Justru *mending* Ibu *ga* pake baju putih, jadi anak saya *ga nangis*”

Terdapat empat orang *bidan delima* yang selain menjadi BPS juga bekerja di instansi kesehatan, yaitu puskesmas dan rumah sakit yang mengharuskan mereka menggunakan pakaian seragam dinas. Sehingga merupakan alasan lain, jika *bidan delima* informan tidak menghendaki lagi menggunakan pakaian dinas

selama praktik di rumah atau mengakrabkan diri dengan klien yang juga terdiri dari balita (usia di bawah lima tahun).

Sedangkan pendapat *bidan delima* informan mengenai penggunaan pakaian rumah (daster) dalam melayani klien, kebanyakan mereka berpendapat tidak boleh dan kurang etis, antara lain pendapat Informan Hebras, Informan Anggrek, Informan Seruni dan Informan Mawar. Informan Mawar menyebutkan : “saya selalu upayakan tidak menggunakan daster ketika menerima dan melayani pasien, atau Informan Melati yang menyebutkan “ya memang *ga* boleh pakai daster, kecuali mendesak”

Namun ada juga *bidan delima* informan yaitu Informan Aster yang selalu rapi menggunakan pakaian praktik berupa tunik terusan panjang (bukan pakaian rumah, daster atau pakaian tidur), sehingga ia tidak pernah menggunakan pakaian rumah (daster) ketika melayani kliennya.

Saya mah pake baju beginian saja (baju untuk praktik), *ga* pernah *pake* daster. Kita *kan* kalau mau *nyuntik* (klien) malam-malam pun harus rapi. Saya *ga* pernah *pake* baju tidur malam-malam, tidur juga *pake* baju ini. Masa kalau pasien datang harus ganti dulu

Perilaku Informan Aster dilakukan untuk kepraktisan (tidak perlu menukar baju terlebih dahulu) dan upaya menghormati klien dengan sebaik-baiknya. Hal ini dapat dimengerti karena Informan Aster umumnya melayani klien setiap hari hingga larut malam yaitu pukul 22.00 dan beliau pun setelah sholat subuh telah siap menerima kliennya.

Dari hasil pengamatan, peneliti melihat keenam *bidan delima* informan ini terbilang memelihara penampilan dengan baik sesuai dengan pemikiran subjektifnya mengenai pakaian yang rapi untuk berpraktik.

2) Bahasa Tubuh (Ekspresi wajah)

Menurut Melvin Konner dalam Tubbs dan Moss (2001 : 131), senyum tampaknya merupakan penampilan sosial manusia yang universal, menunjukkan senyum sebagai suatu “bentuk salam yang konsisten...sebagaimana penemuan Forgas bahwa daya tarik fisik komunikator dapat mempengaruhi cara penafsiran isyarat ekspresi wajah.

Pengurus Cabang Ikatan Bidan Indonesia (PC IBI) Kota Bandung dan beberapa cabang IBI lainnya terus mencanangkan program 5 S yaitu : senyum, salam, sapa, santun, dan sentuhan sebagai wujud peningkatan kualitas karakter personal bidan terutama BPS, lebih-lebih *bidan delima* yang mempunyai standar pelayanan yang berkualitas. Sehingga tak berlebihan bila *bidan delima* informan pun mengagungkan performa berupa ekspresi wajah yang bersahabat terhadap kliennya.

Informan Mawar dan Informan Melati menyebutkan bahwa ekspresi saat pertamakali bertemu klien harus mengikuti petunjuk 5 S. Begitupula dengan Informan Anggrek yang menyatakan bahwa “jadi manusia *mah kudu*, senyum, sapa , ramah” Senada dengan pendapat beberapa *bidan delima* informan di atas, Informan Aster pun menyatakan walaupun saat itu sedang ribut atau memarahi anak, tetap saja klien yang berkunjung ke tempat praktiknya harus dihargai dengan merubah ekspresinya menjadi ramah dan lembut.

Selalu senyum dan menyapa ramah pasien yang datang. Walaupun mungkin saat itu sedang ribut atau *marahin* anak, ketika menerima pasien *mah* berubah dalam ekspresinya.

Pada beberapa kunjungan untuk wawancara dengan Informan Hebras, peneliti mengamati Informan Hebras selalu mengelola bahasa tubuhnya dengan baik, walaupun pada saat itu sorot matanya terlihat lelah, namun senyumnya tetap saja mengembang dan menyapa ramah kliennya.

Informan Seruni sebagai *bidan delima* yang pertamakali peneliti kunjungi dalam kapasitas sebagai klien beliau kedua kalinya untuk melakukan suntik KB bulanan sebelum jadwal penelitian. Saat itu peneliti mendapatkan pelayanan yang tidak seramah pelayanan sebelumnya, pertanyaan peneliti pun dijawab dengan pendek-pendek dan kontak mata pun tidak terjalin dengan baik karena Informan sambil melakukan kegiatan lain (menghitung uang). Kebetulan sebelum bertemu Informan Seruni, peneliti sempat berbincang-bincang di ruang tunggu dengan ibu muda yang sedang menanti persalinan yang telah bukaan dua. Sehingga saat itu peneliti menduga kemungkinan Informan Seruni sedang dalam kondisi stres menjelang menolong persalinan.

Namun, dugaan peneliti saat itu ternyata ditepis oleh Informan Seruni ketika ditanyakan pada jadwal pertama kunjungan untuk melakukan wawancara, dengan menyebutkan bahwa apabila menangani klien yang tidak bermasalah atau diperkirakan normal tidak ada perasaan tertekan (stres).

Senyum sambil menyapa. Walaupun saat itu sedang *dur der* bertengkar dengan suami di belakang, tapi tetap saja pada klien harus tersenyum ramah. Tapi namanya manusia, kadang *ga* enak badan, sedang *kesel*, lagi *males ngomong*, yang seharusnya kalau lagi fit, diikuti kemana keinginannya. Jadi tidak selalu sempurna

Pendapat Informan Seruni tersebut di atas memperlihatkan adakalanya seorang *bidan delima* pun dapat meninggalkan sejenak konsep pengelolaan kesan terhadap kliennya. Hal tersebut mungkin terjadi karena faktor psikologis, misalnya kondisi badan yang kurang sehat, sedang dalam emosi labil (marah, kesal, dan sebagainya) atau faktor situasional, antara lain suhu yang terlampau panas, mempunyai acara yang tidak dapat ditinggalkan dan lain sebagainya.

3) Sentuhan

Haptika (*haptics*) merupakan kajian komunikasi nonverbal mengenai cara menggunakan sentuhan untuk berkomunikasi, yang mempunyai beragam makna dan dapat menggantikan beribu kata. Hasil penelitian Jones, Yarbough dan Montagu dalam Tubbs dan Moss (2001 : 140), menyebutkan bahwa sentuhan penting bagi perkembangan psikologis dan fisik anak, dan baik bagi kondisi emosi orang dewasa. Kemampuan untuk menyentuh manusia lainnya tampaknya berkaitan dengan penghargaan-diri yang tinggi dan kemampuan bersosialisasi.

Hasil pengamatan peneliti terlihat penggunaan sentuhan ini banyak dilakukan oleh *bidan delima* informan dan beragam bentuknya mulai dari kegiatan pelayanan yang biasa dilakukan, misalnya : memeriksa tensi darah, memberi suntikan KB, memasang IUD, memeriksa detak jantung bayi, pemeriksaan dalam (PD), membantu persalinan, dan lain sebagainya. Sentuhan selain dalam kapasitas pelayanan yang utama, terdapat pula sentuhan berupa mengusap balita yang akan atau setelah imunisasi, menyentuh tangan klien ketika memberikan konseling di meja periksa, dan tentu saja berjabat tangan saat berjumpa serta akan berpisah dengan klien tertentu, karena adakalanya klien yang datang atau pamit pulang hanya dengan salam dan menganggukkan kepala.

Namun ada pula bentuk sentuhan lain seperti yang dilakukan Informan Melati, yaitu tidak sungkan-sungkan memeluk, mencium pipi kliennya yang berkunjung, mengusap-usap perut ibu hamil atau mengusap-usap pinggang kliennya yang merasa menjadi kegemukan setelah menggunakan alat kontrasepsi, sambil berucap : “*sejini mah* masih ramping, Neng. *Ga* kegemukkan.”

Menurut Heslin terdapat lima kategori sentuhan yang merupakan suatu rentang dari yang sangat impersonal hingga yang sangat personal. Sentuhan bidan delima informan dalam melayani kliennya tersebut di atas dapat dimasukkan ke dalam dua kategori, yaitu sentuhan sosial-sopan yaitu perilaku dalam situasi ini membangun dan memperteguh pengharapan, aturan dan praktik sosial yang berlaku, misalnya berjabat tangan dan kategori persahabatan-kehangatan : kategori ini meliputi setiap sentuhan yang menandakan afeksi atau hubungan yang akrab, misalnya dua orang yang saling merangkul setelah mereka lama berpisah (Mulyana, 2003a : 336).

Pengaruh sentuhan yang berdampak positif dalam proses persalinan, antara lain dikemukakan oleh Rani yang persalinan pertamanya dibantu oleh Informan Angrek. Rani menyebutkan bahwa : “Waktu itu (melahirkan) diusap kepala saya. Efeknya jadi ada tenaga waktu melahirkan . Agak tenang, jadi *ga* terlalu takut.”

4) Waktu Praktik

Kegiatan manusia berkomunikasi melalui penggunaan waktu disebut dengan kronemika (*chronemics*). Asumsi mengenai waktu yang pantas, berbeda dari satu budaya dengan budaya yang lainnya, sehingga terkadang terjadi kesalahpahaman. Oleh karena itu untuk berkomunikasi secara efektif memerlukan kesadaran bahwa waktu merupakan salah satu aspek komunikasi.

Dalam penelitian ini konsep waktu yang menjadi acuan adalah hasil pengamatan berupa jadwal kegiatan praktik *bidan delima* informan. Melalui arti dari logo *bidan delima* menyebutkan bahwa *bidan delima* adalah petugas kesehatan yang memberikan pelayanan yang berkualitas, ramah-tamah, aman-nyaman, terjangkau dalam bidang kesehatan reproduksi, keluarga berencana dan kesehatan umum dasar selama 24 jam.

Bidan delima informan mempunyai pandangan tersendiri mengenai perlunya penyediaan informasi dan jadwal pelayanan yang diberikan, sehingga beragam pula pengejawantahannya disesuaikan dengan kebutuhan dan aktivitas di luar praktik swasta. Khusus untuk membantu persalinan, *bidan delima* informan selalu siaga 24 jam, sehingga tak heran apabila klien yang sedang hamil selalu dibekali nomor telepon rumah atau nomor *hand phone*-nya.

Informan Melati sebagai BPS murni mencantumkan jadwal praktik di papan identitas di depan rumahnya , yaitu pagi hari pukul 08.00 – 11.00, dan sore hari pukul 16.00 – 17.30, sedangkan pada Hari Minggu hanya praktik pada sore hari.

Informan Melati menyebutkan pengaturan jadwal seperti ini merupakan keinginannya, “*kan* kalau jam 11 sampai jam 4 sore waktunya istirahat, terus kalau habis Sholat Isya Ibu sudah siap-siap mau tidur karena harus bangun dini hari.”

Informan Mawar mempunyai jadwal praktik yang diupayakan tidak berbenturan dengan jadwal kerjanya di instansi kesehatan dan keperluannya. Informan Mawar bekerja di puskesmas dengan jadwal pk. 08.00 – 13.00. Untuk itu pada poster di kaca ruang tunggu dan secarik kertas di dekat bel pintu ruang tunggu, tercantum dengan jelas : jam 14.00 – 16.00 istirahat; Praktik Hari

Senin – Sabtu; Hari Minggu libur. Dengan pemberitahuan seperti itu, terlihat jadwal praktik mulai pukul 16.00, sedangkan pada Hari Minggu digunakan Informan Mawar yang beragama Katolik sebagai waktu untuk pergi ibadah. Pada pagi hari Informan Mawar menerima kliennya sebelum pergi kerja sampai pukul 06.30.

Kalau yang *ngebel* bukan waktunya saya suka kesal. Periksa hamil atau KB *kan ga UGD banget*, beda dengan kalau melahirkan. Walaupun mereka ke sini bayar. Sama yang *nagih (medical representative)* pun saya suka marah. Saya juga suka heran, *kok* malah saya yang marah. *Pinginnya* pulang kerja tidur dulu.

Informan Anggrek yang sudah tidak berdinasi lagi di instansi kesehatan, semula banyak menerima pasien di pagi dan sore hari. Namun sesuai dengan papan identitasnya : Praktik setiap hari jam 16.00 – 18.00, kliennya banyak datang pada sore hari meski beliau juga tidak berkeberatan melayani klien yang datang pagi hari apabila beliau tidak berhalangan atau mempunyai acara lain. “Kalau ada pasien datang waktu magrib, terkadang ada yang mengingatkan dari dalam hati “orang *mah nyari* uang sampai *ngider*” Tapi, *ari ambek mah naha geuning wayah kieu*”

Bidan delima informan lainnya, yaitu Informan Seruni pada pagi hari pukul 08.00 – 13.00 bekerja di salah satu puskesmas di Kota Bandung. Oleh karena itu, di pintu ruang perawatan tempat praktiknya dicantumkan poster mengenai informasi jadwal beliau, pagi sampai pukul 07.30; sore mulai pukul 03.00 (15.00); persalinan 24 jam; Minggu buka mulai pk. 03.00 (pukul 15.00). Selain informasi jadwal praktik juga dicantumkan no. telepon rumah, *hp* dan puskesmas tempat beliau bekerja. “Ibu mengatur jadwal seperti ini karena ingin tidur dulu sesudah

dinas, supaya sorenya kembali segar sehingga bisa *nerangin* ke pasien dengan baik”

Terdapat Informan Aster yang tidak mencantumkan jadwal praktik di papan identitasnya. Namun seolah masyarakat tahu dengan jadwal kerjanya selain di BPS, yaitu pergi kerja di rumah sakit dengan menggunakan mobil jemputan pada pukul 06.00 dan kembali ke rumah pukul 15.30, sehingga klien yang datang umumnya sebelum jam 06.00 dan sore sesudah pukul 16.00. Mengingat lokasi BPS berada di lingkungan pabrik, klien yang datang terdapat pula karyawan pabrik yang pulang kerjanya di atas jam 21.00. Sehingga Informan Aster masih menerima klien untuk penggunaan alat kontrasepsi atau periksa kehamilan sampai pukul 22.00.

Bidan delima informan lainnya, yaitu Informan Hebras mempunyai pengelolaan waktu hampir serupa dengan Informan Aster. Informan Hebras tidak memasang jadwal pelayanan secara jelas, baik di papan identitas atau melalui poster di lokasi BPS-nya. Informan Hebras berangkat kerja pada pukul 07.00 dan sampai kembali di rumah pukul 16.00. Sehingga klien di layani pada pagi hari sebelum beliau pergi kerja, dan sore hari mulai pukul. 16.30.

5) Pengelolaan Tanda Status dan Kompetensi

Sebagai salah satu penilaian dalam mengkaji diri serta oleh fasilitator program bidan delima adalah sertipikat-sertipikat pelatihan yang telah diikuti disimpan dengan baik. Sehingga terdapat pengertian bahwa sertipikat, piagam, hingga surat izin praktik bidan (SIPB) sebaiknya dipajang di tempat praktik.

Benda-benda tertentu yang ditempatkan secara strategis di sekitar ruangan dapat dipakai secara nonverbal untuk meningkatkan status dan kekuasaan

pemilikinya, antara lain : tembok yang dipenuhi foto, piagam atau kualifikasi yang dimiliki (Pease, 1993: 150)

Pengelolaan kesan *bidan delima* informan melalui tanda status dan kompetensi berupa ijazah, piagam, sertipikat pelatihan-pelatihan, sertipikat bidan delima dan lain sebagainya. Terdapat *bidan delima* informan yang memajang semua tanda status dan kompetensi tersebut di dinding ruang periksanya, di balik pintu ruang periksa, atau ruang tunggu klien. Namun adapula *bidan delima* informan yang sama sekali tidak memasang tanda status dan kompetensi tersebut.

Informan Anggrek memasang tanda status dan kompetensinya berupa ijazah menjadi bidan, SIP, SIPB, Sertipikat Asuhan Persalinan Normal (APN), sertipikat bidan delima dan lainnya di balik pintu ruang periksa.

Informan Aggrek memasang tanda statusnya sebagai bidan dan kompetensi yang dimiliki di bidang kebidanan di ruang periksanya setelah disarankan oleh fasilitator bidan delima saat mengadakan kunjungan untuk validasi ke lokasi BPS-nya. Awalnya Informan merasa kesulitan harus memajang semua tanda kualifikasinya tersebut, namun hal tersebut dilakukannya demi memenuhi tujuan program bidan delima sebagai bidan yang mempunyai kualifikasi dan diakui oleh masyarakat.

Di ruang tunggu Informan Anggrek yang luas dipajang pula poster yang berkaitan dengan bidan delima, yaitu poster “*10M : 10 Langkah Penting untuk Ibu Sehat dan Bidan Delima*”, serta poster bergambar kegiatan *bidan delima* dengan tulisan : “*Untuk Pelayanan KB & Kesehatan Ibu yang Berkualitas, Kami Pilih Bidan Delima*”.

Informan Melati memajang ijazah, semua sertipikat, SIPB, piagam yang berkaitan dengan kompetensi profesinya sebagai bidan di ruang periksa, tepat di dinding tempat tidur pasien.

Saya memajangnya bukan ingin *riya* tapi karena disuruh fasilitator, bahwa bidan delima harus memajang semua kualifikasinya sebagai tanda kompetensi di bidang kebidanan. Kalau saya merasa dengan dipajangnya sertipikat-sertipikat tersebut membuat orang tahu kewenangan kita, memberi pelayanan sesuai kewenangan.

Informan Melati hanya memasang satu poster yang berkaitan dengan bidan delima di ruang tunggu lokasi BPS-nya, yaitu poster “*10M : 10 Langkah Penting untuk Ibu Sehat dan Bidan Delima,*” sebagai penggenap papan identitasnya yang telah dilengkapi *signage* bidan delima.

Berbeda dengan dua *bidan delima* informan sebelumnya, Informan Mawar yang tempat praktiknya mempunyai ruang tunggu luas memilih memajang SIPB dan sertipikat bidan delima di ruang tunggu, pada dinding yang langsung menghadap ke pintu masuk.

Saya sengaja memasangnya di sini, jadi sambil *nunggu* selain bisa baca poster-poster kesehatan yang ada juga dapat lebih mengenal saya.

Di ruang periksa saya *ga* banyak *masang* tempelan seperti itu (ijazah, sertipikat, piagam), *udah* banyak poster-poster lainnya.

Informan Aster mempunyai ruang praktik yang lumayan luas, dengan ruang tunggu di teras rumahnya dan dua ruang tunggu di dalam rumahnya, serta empat buah ruang perawatan. Poster-poster yang berkenaan dengan bidan delima dalam dua bentuk, kalender *bidan delima* serta sertipikat *bidan delima* dipasang di ruang tunggu di dalam rumahnya. Di ruang periksa tidak terpasang tanda status dan kompetensi seperti itu, namun terpasang berbagai poster-poster penerangan

kesehatan. Informan Aster tidak juga memasang poster-poster penerangan di ruang tunggu teras rumahnya, namun di ruang tunggu di dalam rumahnya, ruang perawatan, dan ruang persalinan banyak dijumpai poster-poster penerangan kesehatan dengan beragam jenis. Saya belum punya banyak pigura untuk memasang sertipikat-sertipikat seperti itu, sekarang saja sudah lumayan *rame* bingung mau memasangnya dimana.

6) Penempatan Papan Identitas *Bidan Delima* Informan

Kajian mengenai cara memilih dan memanfaatkan objek fisik dalam komunikasi nonverbal disebut objektika (*objectics*). Selain pakaian, tanda status dan kompetensi terdapat pula papan identitas yang menunjukkan pengelolaan komunikasi *bidan delima* informan. Terlepas dari apakah kita bermaksud berkomunikasi atau tidak, cara kita memilih dan menunjukkan objek fisik, digunakan oleh orang lain sebagai sumber informasi mengenai kita (Tubbs dan Moss, 2001 : 143).

Papan identitas *bidan delima* informan sebagai penunjuk bagi masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan BPS. *Bidan delima* informan memasang papan identitas berukuran 60 x 40 cm dan 40 x 20 cm di tempat tertentu berdasarkan kebutuhan dan subjektivitas masing-masing, namun dengan tujuan sama yaitu menunjukkan pada masyarakat tempat untuk mendapatkan pelayanan BPS dengan nama X dan nomor SIPB XXX.

Informan Angrek yang lokasi praktik BPS berada di gang kecil sekitar 15 m dari jalan besar, tidak memasang papan identitas atau penunjuk di tepi jalan besar menuju ke lokasi BPS. Papan identitas yang terpasang di dinding ruang praktiknya pun tidak nampak jelas dari kejauhan. Di papan identitas tertulis nama

Anggrek M. Unggul, nomor SIPB, dan jadwal praktik. Di bawah papan identitas terdapat papan penanda (*signage*) berupa logo bidan delima dan tulisan pelayanan berkualitas.

Ketika peneliti tanyakan alasan pemasangan papan identitas yang kesannya tersembunyi, Informan Anggrek menyebutkan “awalnya saya ingin pasang *plang* yang bisa *kebaca* orang. Tapi kata suami : jangan nanti kamu repot, kalau *udah kenal mah* pasti dicari, *Geuning dukun yang tara pasang plang* juga banyak yang cari. Ya, *udahlah*. Setahun pasien *nu diparios teh hiji wae, terus* lama-lama *nambahan*”

Selain itu juga peneliti menanyakan keheranan mengenai masyarakat sekitar yang lebih sering menyebutkan Ibu Bidan Unggul daripada Ibu Bidan Anggrek. Informan Anggrek menyebutkan “kan dulu *teh* bapak Unggul sok ceramah di mesjid-mesjid, jadi ibu disebut Ibu Unggul. Padahal nama saya suka ditulis Anggrek, tapi yang terkenalnya Ibu Unggul, kalau Ibu Anggrek *ga* dikenal”

Berbeda dengan Informan Anggrek, Informan Melati sejak membuka praktik swasta menempatkan papan identitas dengan menggunakan tiang di halaman depan rumahnya sebagai penunjuk lokasi BPS. Papan identitas tersebut mencantumkan nama BPS dan nomor SIPB serta jadwal praktik. Di bawah papan identitas tersebut telah terpasang pula *signage* bidan delima sebagai penunjuk predikat yang telah disandang Informan Melati. Rumah Informan Melati menghadap ke timur, papan identitas Informan Melati berada di sebelah selatan rumahnya, namun ruang praktik berada di sebelah utara rumahnya, tepat di belakang garasi.

Lokasi praktik Informan Melati berada di kompleks perumahan salah satu PT (perguruan tinggi) di Kota Bandung, yang sekelilingnya merupakan perkampungan penduduk. Sehingga tak heran meski lokasi praktik terkesan eksklusif, namun klien Informan Melati selain warga masyarakat di lingkungannya banyak juga yang berasal dari Kabupaten Bandung.

Memang kalau dari puskesmas disuruh seperti itu (memasang papan identitas selain di depan lokasi BPS), supaya masyarakat tahu ada bidan di sini, tapi saya saja yang belum membuatnya. Mereka datang ke sini umumnya tahu dari keluarga, tetangga, teman, *patalepa* (dari mulut ke mulut).

Terdapat *bidan delima* informan, yaitu Informan Aster yang bertempat tinggal di gang kecil sekitar 100 meter dari jalan besar yang merupakan kawasan padat penduduk. Informan Aster hanya memasang papan identitas dipagar besi rumahnya. Berbeda sekali dengan bidan Z yang lokasi praktiknya berada di jalan besar dan tidak terlalu jauh dengan lokasi BPS Informan Aster, namun memasang papan penunjuk arah menuju ke lokasi BPS-nya dari dua arah.

Awalnya peneliti merasa heran, ketika tukang ojeg yang mengantar peneliti melewati Jalan Berlian III yang ditulis sebagai alamat Informan Aster, namun malah diantar ke Jalan Indah Nian IV. Setelah tiba di lokasi, baru peneliti “ngeh” kalau tempat tersebut benar lokasi BPS Informan Aster. Tempat tinggal Informan Aster memang menghadap ke Jalan Berlian II, namun tempat praktiknya berada di belakang rumahnya, yang lebih mudah dicapai menggunakan angkutan roda dua maupun roda empat melalui Jalan Indah Nian II, III, dan IV. Sedangkan lokasi BPS-nya apabila dijangkau dari Jalan Berlian II, harus berputar dan melewati gang kecil terlebih dahulu.

Informan Aster mencantumkan pada papan identitas kecil berukuran 40 x 20 cm, Aster M. (Merah) Wibowo. Nama suaminya, Wibowo dicantumkan di belakang nama beliau. Penggunaan nama Wibowo di belakang namanya sebagai penguat identitas dirinya sebagai istrinya Bapak Wibowo, yang terlebih dahulu dikenal oleh masyarakat. Mungkin pengelolaan kesan melalui penulisan nama inilah, yang peneliti amati sebagai penyebab kliennya banyak pula yang berasal dari Suku Jawa.

Di samping papan identitas terdapat *signage* bidan delima sebagai penunjuk Informan Aster telah menjadi *bidan delima*. Meskipun Informan Aster telah menempati rumah tersebut sejak tahun 1985, namun tetangga-tetangganya hanya mengetahui Informan Aster bekerja di Rumah Sakit TNI dan tidak mengetahui profesinya sebagai perawat ataupun bidan, sampai tahun 1998 saat beliau mulai memasang papan identitas sebagai BPS.

Klien baru banyak yang menanyakan mengenai bidan delima, kalau pasien lama *mah ga nanyain*. Itu kan untuk pasien-pasien yang *ngerti*, tapi pasien saya *mah* menengah ke bawah yang umumnya belum *ngerti*. Makanya saya *pampang*, kalau saya *teh udah* bidan delima

Papan identitas dengan ukuran sesuai ketentuan IBI 60 x 40 cm belum selesai dibuat, sehingga yang terpasang di pagar rumah dan pintu ruang periksanya hanya papan identitas kecil berukuran 40 x 20 cm yang bertuliskan nama dan nomor SIP. Informan Aster sempat menceritakan pada peneliti mengenai kejadian lucu berkaitan dengan papan identitas ini. “Ada yang mencari bidan Aster, dia sudah sampai sini, tapi baca papan bidan delima saja. Sampai *muter-muter* mencari dan ditunjukkan ke sini. Dia bilang : itu *mah* bidan delima, bukan bidan Aster

Ada lagi Informan Mawar yang rumahnya berada di pinggir jalan besar, namun tidak terlewat angkot, sehingga peneliti pertamakali ke rumahnya harus menggunakan jasa ojeg. Pada saat peneliti minta diantar ke rumah bidan Mawar, tukang ojeg kebingungan, malah menanyakan pada temannya. Teman-temannya juga bingung, ada juga Bidan Anggun. Peneliti *keukeuh* menyebutkan Bidan Mawar yang kerja di puskesmas daerah Bandung Timur. Akhirnya ada seorang tukang ojeg yang *bilang* : “Ya Bidan Mawar *tuh* memang bidan Anggun, yang asalnya dari Jawa.” Peneliti mengiyakan saja kemudian diantar ke sana. Lokasi BPS yang ditunjuk terdapat papan identitas dengan mencantumkan nama M.Anggun.YZ, yang membuat yakin peneliti BPS ini adalah Informan Mawar dari *signage* bidan delima di bawah papan identitas. Ketika kejadian tersebut di atas ditanyakan pada Informan Mawar, dengan tertawa renyah beliau menceritakan :

Dulu memang ada kesalahan waktu pembuatan *plang*, tulisan Mawar disingkat M, jadi dikenal oleh masyarakat sini ya bidan Anggun, bukan bidan Mawar. Tapi rekan sejawat dan klien di puskesmas memanggil bidan Mawar. Jadi kalau orang *manggil* bidan Mawar berarti klien yang dari puskesmas, tapi kalau *manggil* bidan Anggun berarti warga sekitar sini

Informan Hebras memasang papan identitas pada di sudut halaman rumahnya dalam posisi menghadap ke arah jalan utama dengan dua muka, pada papan identitas tersebut tercantum tulisan nama lengkap Informan Mawar, nomor SIPB, alamat lengkap serta di bawah papan identitas tersebut terdapat *signage* bidan delima.

Banyaknya klien yang berkunjung ke BPS Informan Hebras mungkin terjadi bukan karena faktor papan identitas yang terpasang, seperti pernyataan kliennya

saat berbincang ringan dengan peneliti. “Oh, saya *ga ngerti* kalau itu tandanya *udah* bidan delima, tapi kalau pelayanannya kami tidak merasakan perbedaan waktu sebelum dan sesudah memasang *plang* itu.” Banyaknya klien yang berkunjung dapat dimungkinkan terjadi karena profesinya sebagai bidan di rumah sakit pemerintah yang dianggap mempunyai pengalaman lebih dibandingkan yang lain.

Berbeda dengan Informan sebelumnya, Informan Seruni yang bekerja di puskesmas sekitar 300 m dari tempat tinggalnya, memilih memasang papan identitas selain di depan rumahnya juga di tepi jalan menuju gang rumahnya. Papan identitas itu bertuliskan nama lengkap Informan Seruni, nomor SIPB, alamat lengkap, dan jarak menuju lokasi BPS-nya. Selain itu Informan Seruni juga memasang tulisan “BIDAN SERUNI” di samping lantai dua rumahnya.

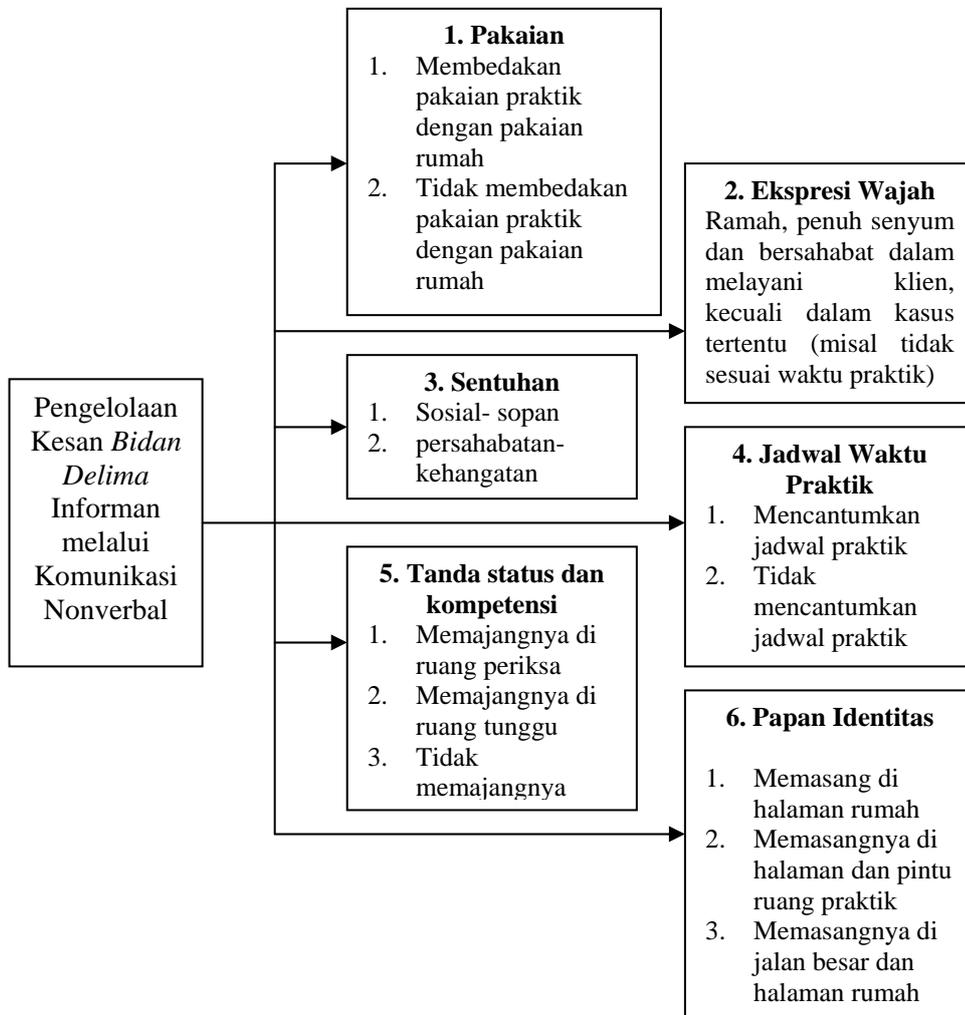
Identitas Informan Seruni tercantum pada papan bertuliskan “Andalan” berikut logonya yang dipasang di depan rumahnya. Andalan adalah nama produk alat kontrasepsi yang juga dipergunakan Informan Seruni dalam melayani kliennya. Walaupun Informan Seruni telah lulus validasi dan berhak mendapatkan predikat *bidan delima*, beliau belum mendapatkan perlengkapan bidan delima, antara lain *signage* bidan delima, sehingga belum dapat dikenali statusnya sebagai bidan delima.

Hasil penelitian dan pengamatan mengenai pengelolaan komunikasi nonverbal *bidan delima* informan dapat dibuat bentuk skematik sebagai berikut :

Gambar 5.2

Model Pengelolaan Kesan *Bidan Delima* Informan melalui

Komunikasi Nonverbal



5.2 Pembahasan Hasil Penelitian

Dalam konteks pelayanan kesehatan yang dilakukan *bidan delima*, *bidan delima* mempunyai keterampilan untuk mengelola komunikasi sebagaimana yang dijelaskan Kaye mengenai manajemen komunikasi dalam model boneka mautouschka. Kaye menganalogikan manajemen komunikasi dengan model boneka tersebut yang memiliki empat lapis, yaitu : 1) mewakili diri (*self*) sebagai gambaran komunikasi intrapersonal; 2) boneka interpersonal yang

menggambarkan bagaimana komunikasi antar manusia dapat mempengaruhi satu sama lainnya dan bagaimana mereka berubah sebagai hasil interaksi di antara mereka; 3) boneka masyarakat di dalam sistem, yang menunjukkan bagaimana sistem manusia bekerja dan mempengaruhi orang berkomunikasi dengan lainnya dalam sistem tersebut; dan 4) boneka kompeten yaitu seseorang secara interpersonal kompeten memahami diri dan mengembangkan kendali diri atau manajemen diri (Kaye, 1994 : 10 -11).

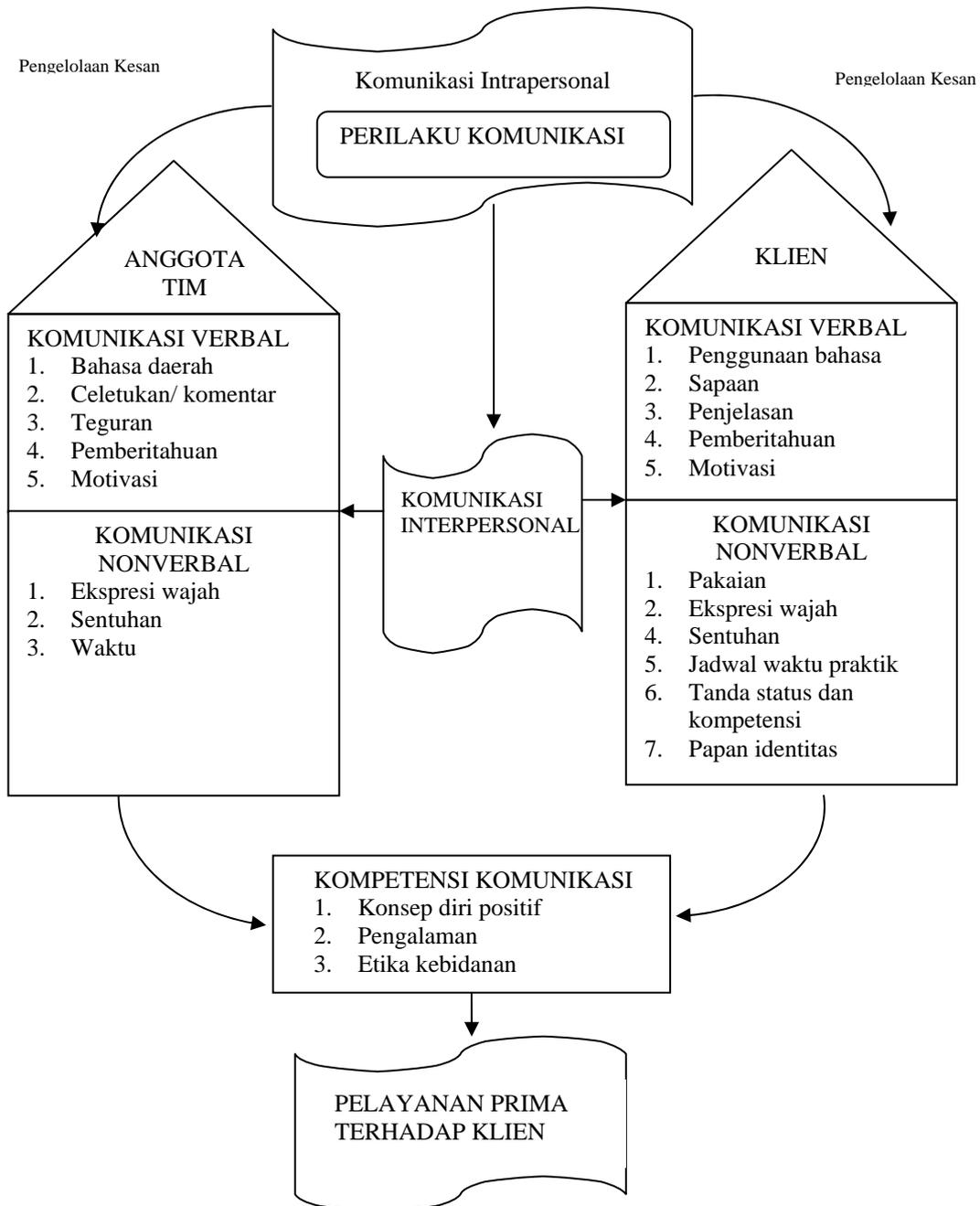
Masyarakat adalah entitas aktif yang terdiri orang-orang yang berpikir dan melakukan tindakan–tindakan sosial yang bermakna. Perilaku mereka yang tampak hanyalah sebagian saja dari keseluruhan perilaku mereka...terdapat kekuatan tersembunyi yang menggerakkan manusia, seperti emosi, gagasan, maksud, motif, perasaan, tekad dan sebagainya (Weber dalam Mulyana, 2003b : 61).

Perilaku *bidan delima* informan berlangsung dalam dua panggung, yaitu : pertama, panggung bersama dengan anggota tim yang mendukung pengelolaan kesan; kedua, panggung yang penontonnya terdiri klien (dan keluarga). Sebagai pemain, *bidan delima* informan memainkan perannya sesuai dengan gambaran yang diinginkannya. Proses bermain peran dalam konsep dramaturgi Erving Goffman menyebut aktivitas untuk mempengaruhi orang lain sebagai “pertunjukan” (performance). Sebagian pertunjukan itu mungkin kita perhitungkan dan lebih mudah kita lakukan karena pertunjukan itu tampak alami, namun pada dasarnya kita tetap ingin meyakinkan orang lain agar menganggap kita sebagai orang yang ingin kita tunjukkan (Mulyana, 2003 : 112-113).

5.2.1 Model Pengelolaan Komunikasi *Bidan Delima* Informan

Gambar 5.3

Model Manajemen Komunikasi *Bidan Delima*



Dalam manajemen komunikasi, apa yang dibayangkan dan dipikirkan *bidan delima* informan untuk mengelola kesan bagi kliennya, bermula dari dalam dirinya yang disebut sebagai komunikasi intrapersonal. Kuswarno menjelaskan

bahwa dalam manajemen komunikasi intrapersonal tersebut, pelaku komunikasi dalam hal ini *bidan delima* dapat menyadari (*aware*) dirinya sendiri, mengevaluasi (*evaluate*) dirinya sendiri maupun melakukan pengujian-pengujian (*examination*) atas perilaku dirinya di dalam pikirannya. Dalam konteks interaksi simbolik, dia dapat berperan sebagai aku (*I*) yang subjektif, aktif dan impulsif atau daku (*Me*) yang objektif dan pasif (Kuswarno dalam Mulyana, 2007 : 128).

Proses komunikasi selanjutnya adalah perilaku yang ditunjukkan di hadapan orang lain, yaitu anggota tim yang terdiri dari mahasiswa magang, pembantu rumah tangga atau perawat yang membantu kegiatan melayani kliennya, dan klien (dan keluarga). Proses komunikasi ini berada dalam konteks “komunikasi interpersonal”. Pengelolaan kesan yang dilakukan *bidan delima* informan dalam bentuk komunikasi verbal dan nonverbal.

Komunikasi verbal yang dilakukan *bidan delima* informan dengan anggota timnya secara lisan, berupa : 1) penggunaan bahasa daerah, 2) sapaan lugas, 3) pemberitahuan, 4) teguran, dan 5) motivasi lugas.

Sedangkan komunikasi nonverbalnya berupa : 1) pakaian rumah dan pakaian praktik, 2) ekspresi wajah, 3) sentuhan bersifat instruksi, 5) tanda status dan kompetensi, serta 6) penunjuk identitas.

Bidan delima informan melakukan komunikasi verbal dengan kliennya secara lisan berupa ; 1) pemilihan penggunaan bahasa, sapaan, penjelasan, pemberitahuan, dan informasi. Sedangkan simbol komunikasi nonverbal yang digunakan dengan kliennya adalah dalam bentuk penampilan fisik (pakaian), ekspresi wajah, bentuk sentuhan, jadwal waktu praktik, tanda status dan kompetensi, serta papan identitas. Pengelolaan kesan dengan cara seperti ini

memenuhi persyaratan *impression management* dari Goffman yang berkaitan dengan *personal front*, yang mencakup bahasa verbal dan bahasa tubuh sang aktor, misalnya cara berbicara sopan, pengucapan istilah-istilah asing, intonasi, postur tubuh, ekspresi wajah, pakaian, penampakan usia, ciri-ciri fisik dan sebagainya (Mulyana, 2003b : 115).

Dalam upaya memberi kesan yang baik pada orang lain terutama kliennya, *bidan delima* informan selain mengelola komunikasi secara verbal dan nonverbal juga mempelajari kompetensi komunikasi dengan berupaya memahami diri dan mengembangkan kendali diri atau manajemen diri. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi komunikasi *bidan delima* informan diperkaya oleh : konsep diri positif *bidan delima* informan, pengalaman, dan etika kebidanan.

Keberhasilan aktivitas melayani klien bagi *bidan delima* informan tidak hanya mendapatkan jumlah klien yang semakin banyak, yang berkorelasi dengan jumlah penghasilan yang diperoleh. Namun keberhasilan tersebut juga diupayakan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya atau dengan nama lain pelayanan prima terhadap klien sebagai wujud predikat yang disandangnya.

BAB VI

KESIMPULAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya dapat dikemukakan beberapa kesimpulan :

1. *Bidan delima* informan berupaya mengelola komunikasi mereka dengan tujuan mendapatkan kesan sesuai apa yang diinginkannya, sehingga bisa membentuk suatu model pengelolaan kesan. :

- 1) *Bidan delima* informan melakukan tindakan sosial dalam aktivitasnya, mulai dari tahap komunikasi intrapersonal yang tercermin melalui perilaku yang ditampakkan atau tersembunyi dengan penggunaan *impression management*, komunikasi interpersonal dengan anggota tim dan klien (dan keluarga).

- 2) *Bidan delima* mengelola komunikasi interpersonalnya dalam bentuk verbal dan nonverbal. Komunikasi verbal secara lisan dengan anggota timnya berupa penggunaan bahasa daerah, celetukan/komentar, teguran, pemberitahuan, dan motivasi. Sedangkan komunikasi nonverbalnya berupa ekspresi wajah, sentuhan, dan pengaturan waktu. Penggunaan komunikasi verbal lisan dengan kliennya, berupa : pemilihan penggunaan bahasa, sapaan, penjelasan, pemberitahuan, dan motivasi. Sedangkan pengelolaan komunikasi nonverbalnya dalam bentuk simbol :

pakaian, ekspresi wajah, bentuk sentuhan, pengaturan jadwal waktu, tanda status dan kompetensi, serta papan identitas.

6.2 Saran

Sebagai pelengkap hasil penelitian ini, maka perlu diketengahkan beberapa saran sebagai berikut :

1. Saran untuk Pengurus Program Bidan Delima Kota Bandung

Untuk mempromosikan *bidan delima* sebagai bidan yang mempunyai pelayanan berkualitas, diperlukan penetapan standar baku dalam prasarana pendukung promosi *bidan delima* sebagai bentuk komunikasi nonverbal, antara lain : papan identitas, penempatan tanda status dan kompetensi

2. Saran untuk Pemerintah dan Lembaga Kemasyarakatan

- 1) *Bidan delima* merupakan tenaga kesehatan yang berada di lini depan dalam pelayanan kesehatan reproduksi pada masyarakat, untuk itu perlu diperhatikan kebutuhan dan laporannya agar visi Indonesia Sehat lebih cepat terealisasi
- 2) Departemen Kesehatan harus lebih berupaya meningkatkan performa binaannya dalam hal ini BPS, agar kualitas pelayanan terhadap masyarakat lebih baik lagi, agar AKI dan AKB Indonesia semakin berkurang dan kesejahteraan warganya terwujud

DAFTAR PUSTAKA

- Ball, Donald W, 2007. *Sebuah Etnografi : Klinik Aborsi dalam Metode Penelitian Kualitatif : Contoh : contoh Penelitian Kualitatif dengan Pendekatan Praktis*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Basrowi dan Sukidin, 2002. *Metode Penelitian Kualitatif : Perspektif Mikro*. Surabaya : Insan Cendekia
- Bungin, Burhan, 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta : RajaGrafindo Persada
- , 2004. *Realitas Sosial dan Konstruksi Sosial dalam Metodologi Penelitian Kualitatif : Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*. Cet. 3. Jakarta : RajaGrafindo Persada
- Creswell, John W. 1998. *Qualitative Inquiry and Research Design*. Thousand Oaks, California : Sage
- 2002. *Desain Penelitian : Pendekatan Kualitatif & Kuantitatif*. Penerjemah : Angkatan III & IV KIK-UI bekerja sama dengan Nur Khabibah. Jakarta: KIK Press
- Ellis, Roger & Gates, Robert. 1999. *Perilaku Komunikasi dalam Komunikasi Interpersonal dalam Keperawatan : Teori dan Praktek*. Penerjemah : Susi Purwoko. Jakarta : EGC
- Ewles, Linda & Simnet, Ina. 1994. *Promosi Kesehatan : Petunjuk Praktis*. Ed. 2 Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Garna, K. Judistira, 1999. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Primaco Akademika
- , 1999. *Ilmu-ilmu Sosial : Dasar-Konsep-Posisi*. Cet. 2. Bandung : Primaco Akademika
- Huberman, A. Michael & Miles B. Matthew. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Penerjemah, Rohendi Rohidi. Jakarta : UI Press
- Ikatan Bidan Indonesia, 2005. *Etika dan Kode Etik Kebidanan*. Jakarta : Ikatan Bidan Indonesia (IBI)
- Johnson, Doyle Paul, 1986. *Teori Sosiologi : Klasik dan Modern Jilid II*. Penerjemah : Robert M.Z. Lawang. Jakarta : Gramedia
- Kaye, Michael. 1994. *Communication Management*. Sydney : Prentice Hall

- Koentjaraningrat. 1986. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia
- Kuswarno, Engkus, 2007. *Manajemen Komunikasi Pengemis dalam Metode Penelitian Komunikasi : Contoh-contoh Penelitian Kualitatif dengan Pendekatan Praktis*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Lindlof, Thomas, 1994. *Qualitative Communication Research Methods*. California : Sage
- Moleong, Lexy. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cet. 22. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Morrall, Peter. 1999. *Faktor-faktor Sosial yang Mempengaruhi Komunikasi*. dalam Komunikasi Interpersonal dalam Keperawatan : Teori dan Praktek. Penerjemah : Susi Purwoko. Jakarta : EGC
- Muhadjir, Noeng. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Ed. IV. Yogyakarta : Rake Sarasin
- Mulyana, Deddy. 2003. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cet. 3. Bandung. Remaja Rosdakarya
- . 2003b. *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*. Cet. 5. Bandung Remaja Rosdakarya
- Nasution, S, 1996. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito
- Pease, Allan, 1993. *Bahasa Tubuh : Bagaimana Membaca Pikiran Seseorang Melalui Gerak Isyarat* (Terjemahan). Jakarta : Arcan
- Poloma, Margaret M. 2004. *Sosiologi Kontemporer*. Penerjemah : Yasogama. Cet. 6. Jakarta : RajaGrafindo Persada
- Rakhmat, Jalaluddin, 2001. *Psikologi Komunikasi*. Cet. 16. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Samson, Kristina, 1997. *Health Communication : Lesson from Family Planning and Reproductive Health*. London : Praeger
- Soekanto, Soerjono. 2001. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Ed. Baru 4. cet. 31. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Tubbs, Stewart L dan Moss, Sylvia.2001. *Human Communication : Prinsip-prinsip Dasar* (Terjemahan). Cet. 3 Bandung : Remaja Rosdakarya