

# Manajemen Komunikasi “Bidan Delima” Kota Bandung

Saleha Rodiah

---

## ABSTRACT

*To become a private midwife with the title of bidan delima, one's should be able not only to communicate both in verbal and non verbal communication but also able to manage a positive impression management. The study is conducted in qualitative method by the perspective of phenomenology and it is aimed to know about bidan delima's effort in managing their communication act. The result of study has shown that 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, time management, status mark, competition, and identification. Moreover, the bidan delima performed their verbal communication mostly in spoken language, friendly greetings, 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 kunci :** bidan delima, communication management, phenomenology

---

## 1. Konteks 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 turunya angka kematian ibu (AKI) dan angka kematian bayi (AKB).

Bidan merupakan salah satu profesi di bidang

kesehatan 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 Rabu, 30 Juni 2004,

---

di Hotel Bidakara, Jakarta (*Kompas*, 22 Juni 2004). Mulai 30 Juni 2006, kerjasama STARH dan USAID diganti dengan HSP (*Health Services Program*).

Manfaat program ini bagi *bidan delima* 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 (Majalah *Bunda Balita & Junior*, September 2005). 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 delima* yang mempunyai pelayanan sesuai standar WHO merupakan pandangan etik, bisa saja bukan menjadi pandangan emik, yaitu bagaimana *bidan delima* melihat kehidupan mereka sendiri.

Pandangan kedua, yaitu yang bersifat interpretif atau fenomenologi. *Bidan delima* adalah subjek. Mereka adalah manusia subjektif yang mempunyai keinginan, harapan, dan kehidupan sendiri yang unik. Begitu pula tuntutan profesi sebagai *bidan praktik swasta (BPS)* yang mempunyai predikat *bidan delima* sangat memerlukan kemampuan berkomunikasi secara teknis; harus mampu mengelola kesan positif, sehingga terbentuk citra *bidan delima* yang positif. Oleh karena itu, fokus penelitian ini adalah “Bagaimana *bidan delima* mengelola komunikasi dalam melayani kliennya?”

Tulisan ini merupakan sebagian dari hasil penelitian tesis mengenai manajemen komunikasi *bidan delima* Kota Bandung yang mengungkapkan pengelolaan komunikasi *bidan delima* secara verbal dan nonverbal, yang ditujukan kepada kliennya, sehingga dapat

menghasilkan model manajemen komunikasi *bidan delima*.

## 2. Metode

Metode kualitatif, dengan perspektif fenomenologi, bertujuan mencoba memperoleh gambaran yang lebih mendalam serta pemahaman yang holistik 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.

Menurut Muhajir (1996:121), metode kualitatif diutamakan dalam paradigma naturalistik, karena lebih manusiawi sebagai instrumen penelitian. Sifat manusiawi ini memandang objek penelitian yang berupa individu atau kumpulan individu (manusia) sebagai realitas yang dinamis, progresif, serta memiliki kreativitas dalam menentukan dan mencipta lingkungannya.

Berdasarkan beberapa kelebihan dari pendekatan kualitatif dan melihat konteks penelitian, fokus penelitian, serta merujuk pada teori-teori tindakan sosial, fenomenologi, interaksionisme simbolik, dan dramaturgi, serta manajemen komunikasi, maka penelitian mengenai fenomena *bidan delima* ini menggunakan metode kualitatif dengan perspektif fenomenologis.

Subjek penelitian/informan berjumlah 6 orang *bidan delima*, mengikuti tradisi fenomenologis yang, menurut Creswell, tidak lebih dari 10 orang, dipilih berdasarkan tujuan yang ingin dicapai (*purposif*). Aspek komunikasi yang menjadi objek penelitian ini adalah simbol dan isi komunikasi verbal, serta nonverbal *bidan delima* dalam mempresentasikan diri mereka, terutama terhadap kliennya. Teknik pengumpulan data yang dilakukan, berupa pengamatan yang dilakukan secara nonpartisipan, wawancara mendalam, dan dokumentasi dalam waktu 6 (enam) bulan.

Lokasi penelitian mengenai manajemen komunikasi *bidan delima* Kota Bandung ini ditentukan berdasarkan subjek yang diteliti, yaitu tempat *bidan delima* tersebut melakukan aktivitasnya sebagai BPS, di ruang praktik di sekitar tempat tinggalnya.

### 3. Hasil Penelitian

#### 3.1 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.

##### 3.1.1 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 lingkungan aktivitasnya sebagai BPS. Orang-orang yang mendukung aktivitas *bidan delima* informan sebagai aktor dalam pertunjukan, 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, perawat, dan pembantu rumah tangga. Sedangkan Informan Seruni dan Informan Hebras hanya waktu membantu persalinan saja ditemani anggota tim, yaitu anak, pembantu rumah tangga, 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, ia meminta mahasiswa magang memeriksanya. "Bu, udah bukaan enam," lapor mahasiswa magang. Informan Aster memberitahu: "Bawa ke ruang perawatan saja dan buatkan teh manis ya." Kemudian terdapat Informan Melati memberi nasihat: "Kalau jadi bidan *mah* makan harus yang banyak, supaya tenagaanya kuat untuk bantu persalinan, yang *ga* boleh itu *ngemil*." Dari pengamatan peneliti tersebut, komunikasi verbal yang digunakan dengan timnya mempunyai isi, antara lain, memberi informasi, memberi tahu pada timnya mengenai hal yang harus dikerjakan, pujian (motivasi), dan menjelaskan sesuai dengan kapasitas beliau sebagai bidan yang menjadi mentor bagi mahasiswa magang tersebut.

Seluruhan/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 mengingatkan mengenai pentingnya kesiapan pada mahasiswa 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, seperti yang dilakukan Informan Melati dan Informan Angrek.

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 pertama kali 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 pertama kali 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 di antara kedua peristiwa, baik berada di panggung depan (berkomunikasi dengan kliennya) maupun di panggung belakang (komunikasi dengan anggota tim). *Bidan delima* informan dapat menggunakan Bahasa Sunda, Indonesia, dan bahasa asal daerahnya (Bahasa Jawa).

Seperti 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.

Selama pengamatan di lokasi *bidan delima* informan, peneliti mendapatkan beberapa bentuk sapaan *bidan delima* informan saat berjumpa dengan klien, namun tidak terdapat bentuk standar

yang terus-menerus digunakan. Kalimat-kalimat yang biasa digunakan setelah menjawab salam klien antara lain adalah:

- (1) *Mangga...kumaha kabarna?*, (2) *Naon nu karaos ?* (3) *Apa kabar?*, (4) *Yuk silakan masuk*, (5) *Mau periksa apa?* (6) *Mangga...apa keluhannya ?* (7) *Bade parios naon?* (8) *Hayu ka palih ditu*, (9) *Yuk, ditimbang dulu* (10) *Kenapa Dek/Neng?*

Pentingnya penggunaan komunikasi verbal yang baik dengan klien diakui oleh Informan Hebras dan Informan Anggrek sebagai berikut: "Misal yang datang langsung diperiksa, *kan ga enak*. Jadi ditanya dulu keluhannya," atau "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.

*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).

*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 Informan Mawar.

"Kalau masih muda saya panggil Neng, kalau sudah punya anak, misal. Mamanya Tisa. Saya ambil bagusnya dari adat suami yang *ga* boleh panggil nama langsung."

Dalam kegiatan melayani kliennya, *bidan delima* informan mengelola komunikasi verbalnya sebagai upaya memengaruhi klien untuk melakukan apa yang diharapkan oleh *bidan delima* informan. Sebagaimana Informan Melati bila menemui klien yang diindikasikan akan memunyai masalah dalam proses kelahirannya dan diidentifikasi berasal dari keluarga kurang mampu. Hal ini ditujukan agar klien tahu dengan kondisinya seperti itu dapat dirujuk ke mana.

"*Punten*, nanti diperiksa lagi ya ke puskesmas. Tapi, kadang ada yang tetap ingin lahir (melahirkan) di sini. Kata Ibu : "Ini lihat ada 18 macam yang *ga* boleh dilakukan (bidan). Nanti kalau ada apa-apa, Ibu yang *diambil* (yang berwenang). Dia menyebutkan "*Kan*, biasanya di *didieu*." Jawab Ibu : *Enya tapi ayeuna* Ibu *ga* mau!. Jadi ada keterampilan berbicara tersendiri.

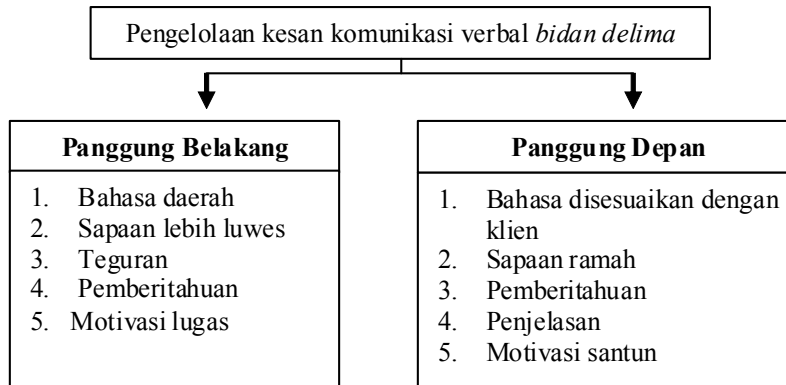
Dalam suatu kesempatan wawancara dengan peneliti, Informan Melati mengungkapkan bahwa beliau juga sambil mendengarkan pembicaraan menantu beliau yang juga seorang bidan dengan kliennya, apakah sudah mengikuti prosedur pemeriksaan. Saat itu menantu Informan Melati sedang memeriksa ibu hamil yang tinggi badannya kurang dari 145 cm, namun tinggi pundusnya 30. Sehingga diperkirakan memunyai panggul yang sempit namun bayi yang dikandungnya berat badannya lebih dari 3 kg. "Saya, sambil *ngobrol*, *degerin* juga pembicaraan di dalam. Tadi *kan* orangnya kecil, Si Teteh *udah ngasih* tahu (prosedur yang benar)."

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.

Selain itu, dalam berinteraksi dengan klien dan keluarganya, *bidan delima* dituntut untuk selalu bersikap ramah dalam tutur kata, walaupun mungkin pada saat itu terdapat perilaku klien yang 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 Anggrek menyebutkan perilaku klien yang kurang berkenan tersebut "Ditanggapi dengan penuh keramahan, harus bisa ketawa dalam keadaan *keuheul*"

Sebagai BPS yang mempunyai pelayanan prima, *bidan delima* informan diharapkan pula dalam interaksi dengan kliennya dapat memotivasi klien. tidak heran apabila klien berkunjung ke *bidan delima* informan, selain konsultasi dan memeriksakan kesehatannya, juga mengadukan permasalahan pribadinya, antara lain masalah

**Gambar 1. Model Pengelolaan Komunikasi Verbal “Bidan Delima” Informan**



perkawinan dan masalah keuangan keluarga, sebagaimana pengalaman Informan Seruni.

Pernah ada klien yang datang ke saya: “Bu, saya *mah* stres dengan kehamilan sekarang, suami saya pacaran dengan teman kerjanya.” Saya nasihati: “Neng, kalau lagi hamil *ga* boleh stres, kasihan pada bayinya nanti perkembangan emosinya tidak bagus. Coba Neng sabar dan tetap melayani suami dengan baik, mudah-mudahan jadi sadar.”

Hal tersebut dapat terjadi mengingat peranan bidan di masyarakat tidak hanya sebagai pelayan masyarakat di bidang kesehatan juga sebagai pendamping wanita sesuai dengan istilah “*mid-wife*” dalam bahasa Inggris, yang diamini juga oleh pendapat Informan Seruni : “Bidan *tuh* dianggap sebagai *indung*, Ibu!, hingga orang *ga* sungkan mengadukan masalah pribadinya.”

Dari hasil penelitian di lapangan tersebut dapat dibuat model pengelolaan komunikasi verbal bidan delima informan sebagaimana tampak pada Gambar 1.

### 3.1.2 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 mengomunikasikan pelayanan yang prima, kompetensi, profesionalitas, dan lain sebagainya melalui beberapa komunikasi nonverbal.

Komunikasi nonverbal yang lebih dominan dikelola oleh *bidan delima* informan untuk memberi kesan pada kliennya dapat dikelompokkan sebagai berikut: Penampilan fisik, bahasa tubuh, sentuhan, waktu, praktik, pengelolaan status dan kompetensi, dan penempatan papan identitas informan bidan delima.

#### (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.

Informan Seruni mengutarakan pendapatnya mengenai pakaian yang dianggap merupakan pakaian *bidan delima* dalam melayani kliennya: “Kalau ada *sih* pakai baju *bidan delima*. Nanti kalau disebarkan merata menggunakan pakaian *bidan delima* yang putih merah” sedangkan Informan Anggrek menyebutkan, “Pokoknya profesi bidan kalau menolong pasien ya harus pakai baju yang sopan.”

Selama waktu penelitian, peneliti hanya dua kali mendapati *bidan delima* informan yang menggunakan pakaian BPS, yaitu Informan Seruni dan Informan Anggrek. Selain kedua *bidan delima* Informan tersebut, peneliti melihat bidan Kemuning sebagai bidan pengganti Informan Anggrek pada hari Senin sore menggunakan juga pakaian khusus BPS ini.

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 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*.”

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 memengaruhi 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 sebelumnya, 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. Hal tersebut terlihat pada Informan Hebras yang 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. 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 membantu persalinan.

Namun, dugaan peneliti saat itu ternyata ditepis oleh Informan Seruni dengan menyatakan: “Namanya manusia, kadang *ga* enak badan, sedang *kesel*, lagi *males ngomong*, yang seharusnya kalau lagi fit, diikuti ke mana keinginannya. Jadi tidak selalu sempurna.” Pendapat Informan Seruni tersebut menunjukkan adakalanya seorang *bidan delima* pun dapat meninggalkan sejenak konsep pengelolaan kesan terhadap kliennya.

Pengelolaan kesan melalui ekspresi wajah juga menjadi perhatian Informan Melati, sehingga berupaya agar tim yang membantu melayani kliennya dapat pula mengelola komunikasi non-verbal tersebut, sebagaimana yang ditampilkannya, dengan nasihat: “Kalau *ketemu* orang (klien atau keluarga), Ibu selalu *bilang* hati-hati harus senyum dulu.”

### (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: “*Segini mah masih ramping, Neng. Ga kegemukan.*”

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 (1) sentuhan sosial-sopan, yaitu perilaku dalam situasi ini membangun dan memperteguh pengharapan, aturan, dan praktik sosial yang berlaku, misalnya berjabat tangan, dan (2) kategori persahabatan-kehangatan, 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 Anggrek. Rani menyebutkan, “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 lainnya, sehingga terkadang terjadi kesalahpahaman. Oleh karena itu, untuk berkomunikasi secara efektif, diperlukan 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*, disebutkan 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 ada 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 represen-*

---

*tative*) pun saya suka marah. Saya juga suka heran, kok malah saya yang marah. *Pinginnya* pulang kerja tidur dulu.”

Informan Anggrek yang sudah tidak berdinamis 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 mempunyai acara lain. Informan Anggrek berharap, selain persalinan, kliennya datang sesuai jadwal, yaitu pada sore hari sampai sebelum waktu sholat magrib. “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 nomor 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, masyarakat telah mengetahui 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 dilayani 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 sertifikat-sertifikat pelatihan yang telah diikuti disimpan dengan baik. Sehingga terdapat pengertian bahwa sertifikat, 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 pemiliknya, 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, sertifikat pelatihan-pelatihan, sertifikat 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 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.

Informan Melati memajang ijazah, semua

sertifikat, 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.”

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

“Saya sengaja memasangnyanya di sini, jadi sambil *nunggu*, selain bisa baca poster-poster kesehatan yang ada juga dapat lebih mengenal saya. Tapi, di ruang periksa, saya *ga* banyak *masang* tempelan seperti itu (ijazah, sertifikat, piagam), *udah* banyak poster-poster lainnya.”

Informan Aster memunyai 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 sertifikat 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. “Saya belum punya banyak pigura untuk memasang sertifikat-sertifikat seperti itu, sekarang saja sudah lumayan *rame*, bingung mau memasangnyanya di mana.”

Pada Bulan November 2006 sampai dengan Bulan April 2007, di ruang tunggu lokasi BPS Informan Seruni baru dipajang SIPB. Sedangkan tanda status dan kompetensi lainnya, terutama berkaitan dengan predikatnya sebagai *bidan delima* belum terpasang, baik berupa poster-poster maupun sertipikat bidan delima.

Namun, saat peneliti mengadakan kunjungan Bulan Mei 2007, sertifikat bidan delima Informan Seruni telah terpasang menggantikan SIPB di

ruang tunggu, meski kelengkapan lainnya, seperti *signage* bidan delima dan poster-poster bidan delima belum diperolehnya.

Sekarang baru dapatkan fotokopi sertipikat bidan delima, kalau yang aslinya dan kelengkapan yang lainnya belum. Kebetulan di sekretariatnya *lagi* kosong, sedang diurus ke pusat.

Meski di ruang tunggu dipasang beberapa poster penerangan kesehatan, Informan Hebras tidak memajang tanda status kompetensi berupa ijazah, SIPB, dan sertifikat bidan delima, baik di ruang tunggu maupun di ruang periksa. Di ruang periksanya, hanya terlihat kalender bidan delima yang dipasang sejajar dengan meja untuk konsultasi. Informan Hebras menyebutkan: “Ibu *mah males* harus *majanginnya*. Beda-beda ya tiap orang, ada yang *males*, ada yang senang (memajang tanda status dan kompetensi).”

Namun, pada pertemuan pertengahan Bulan Mei 2007, Informan Hebras mulai melunak sikapnya terhadap pemasangan tanda status dan kompetensi ini.

“Waktu dulu *mah* tidak disuruh untuk pasang-pasang sertipikat seperti itu. Katanya *sih* mau ada pemeriksaan (dari fasilitator), nanti-*lah* Ibu cari-cari dulu (tanda status dan kompetensi), sudah lupa *nyimpannya*.”

## 6) Penempatan Papan Identitas Bidan Delima Informan

Kajian mengenai cara memilih dan memanfaatkan objek fisik dalam komunikasi non-verbal 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 Anggrek 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 tampak 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 menanyakan 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 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, mungkin pengelolaan kesan melalui penulisan nama inilah yang peneliti amati sebagai penyebab kliennya banyak pula yang berasal dari Suku Jawa.

Terdapat Informan Mawar yang pada papan

identitasnya tidak mencantumkan namanya secara lengkap, sehingga terdapat dua sebutan nama yang ditujukan kepadanya, yaitu Bidan Anggun dan Bidan Mawar.

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 Hebras, nomor SIPB,

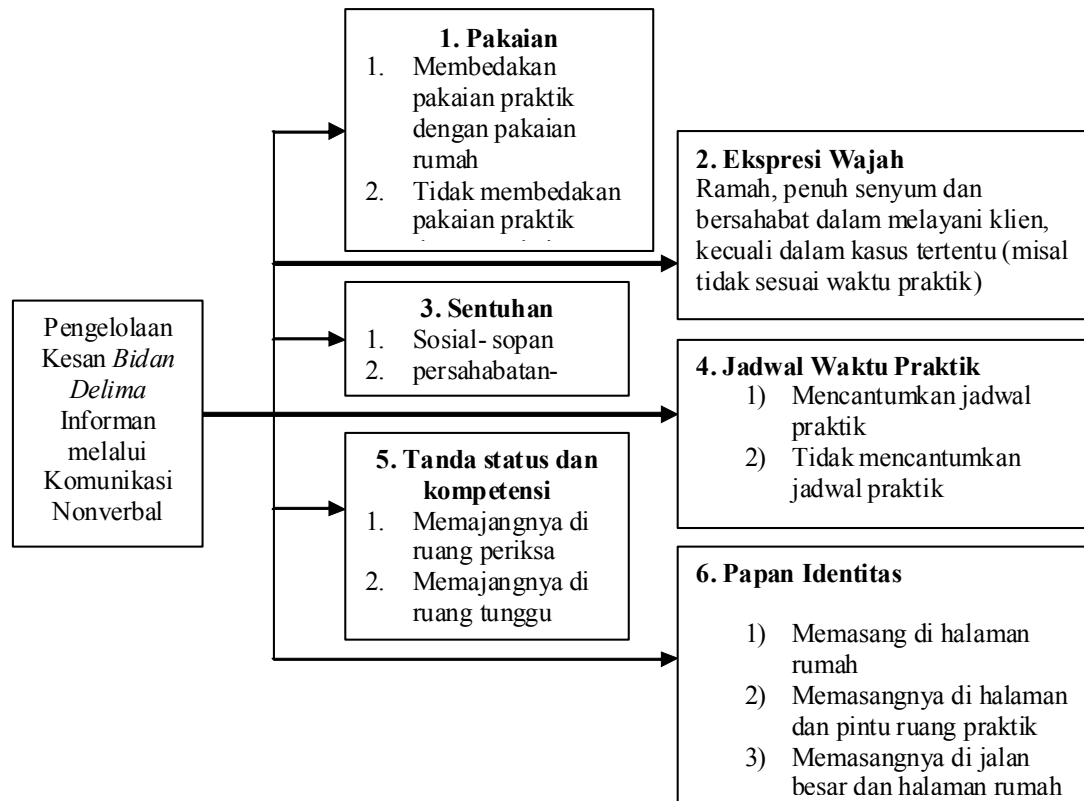
alamat lengkap serta di bawah papan identitas tersebut terdapat *signage* bidan delima.

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, karena dari dulunya memang ramah dan baik orangnya.”

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

**Gambar 2. Model Pengelolaan Kesan “Bidan Delima” Informan melalui Komunikasi Nonverbal**



---

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. 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 seperti tampak pada Gambar 2.

## Pembahasan

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 antarmanusia dapat memengaruhi 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 memengaruhi 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).

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*. Goffmann menyebut aktivitas untuk mempengaruhi orang lain itu sebagai “pertunjukkan” (*performance*). Sebagian pertunjukan itu mungkin kita perhitungkan untuk memperoleh respons tertentu, sebagian lainnya kurang 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).

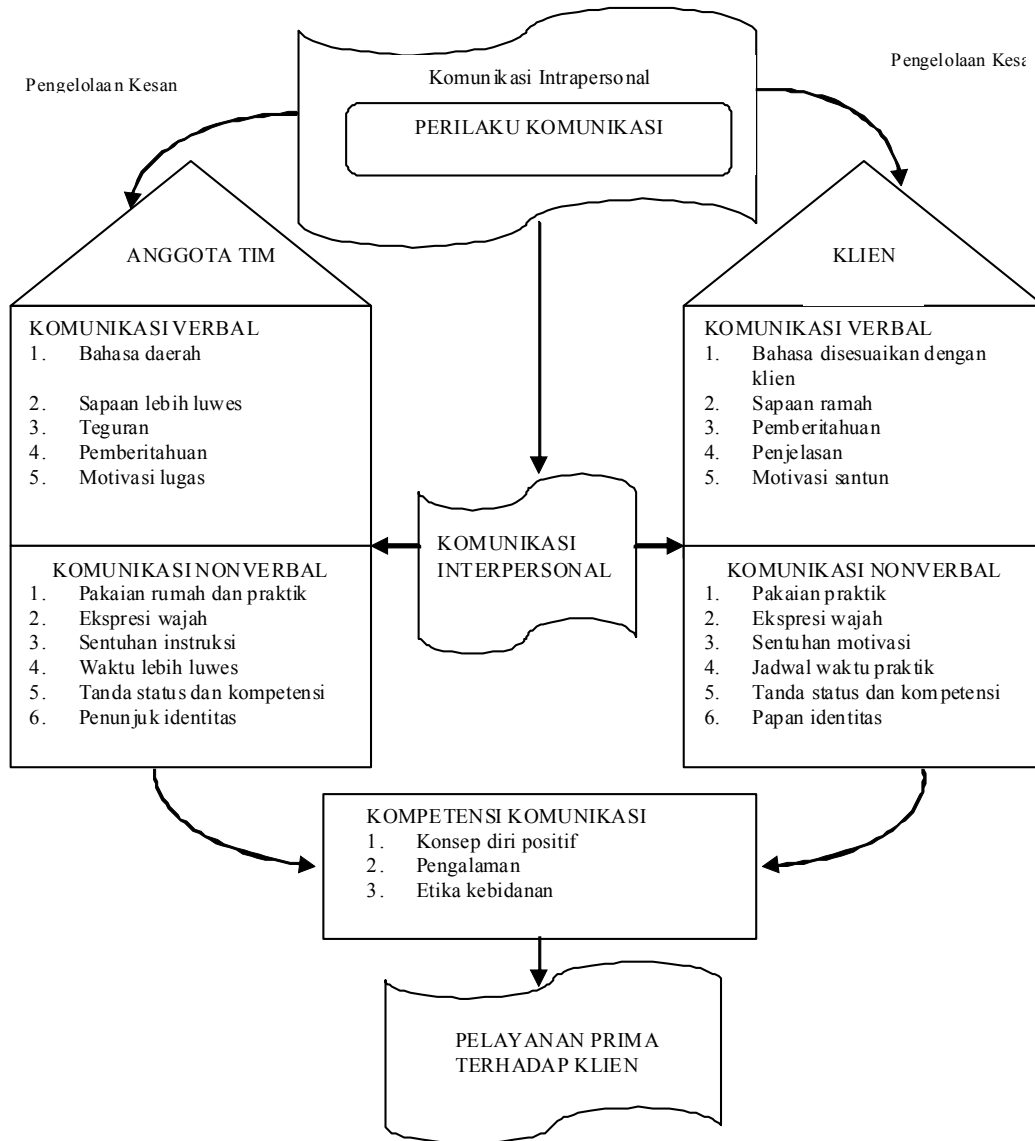
## 3.3 Model Pengelolaan Komunikasi Bidan Delima Informan

Fenomena pengelolaan komunikasi *bidan delima* informan dapat diformulasikan ke dalam suatu model pengelolaan komunikasi seperti tampak pada Gambar 3.

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.

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

**Gambar 3. Model Manajemen Komunikasi *Bidan Delima***



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 non-verbal.

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

Sedangkan pengelolaan komunikasi interpersonal secara nonverbal yang dilakukan *bidan delima* informan terhadap anggota timnya, berupa: (1) pakaian rumah dan pakaian praktik, (2) ekspresi wajah, (3) penggunaan waktu yang luwes, (4) sentuhan bersifat instruksi, (5) tanda status dan kompetensi, serta (6) penunjuk identitas.

*Bidan delima* informan melakukan pengelolaan kesan melalui komunikasi verbal dengan kliennya secara lisan, berupa: (1) penggunaan bahasa yang disesuaikan dengan klien, (2) sapaan ramah, (3) penjelasan, (4) pemberitahuan, dan (5) motivasi yang santun.

Sedangkan pengelolaan kesan melalui komunikasi nonverbal yang dilakukan *bidan delima* informan terhadap kliennya, berupa: (1) pakaian praktik, (2) ekspresi wajah, (3) bentuk sentuhan, (4) jadwal waktu praktik, (5) tanda status dan kompetensi, serta (6) papan identitas.

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.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi komunikasi *bidan delima* informan diperkaya oleh:

- (1) Konsep diri positif yang dimiliki *bidan delima* informan
- (2) Pengalaman sebagai bidan, dalam hal ini *bidan delima* informan telah lebih dari 10 tahun menggeluti profesi bidan, dan
- (3) Etika kebidanan sebagai tuntunan bagi *bidan delima* informan dalam melayani klien.  
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, yaitu pelayanan sesuai dengan harapan klien atau bahkan melebihi sebagai perwujudan predikat *bidan delima* yang disandanginya.

#### 4. Kesimpulan

Kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

*Bidan delima* informan berupaya mengelola komunikasi mereka dengan tujuan mendapatkan kesan sesuai apa yang diinginkannya, sehingga dapat menghasilkan 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, sapaan yang lugas, teguran, pemberitahuan, dan motivasi. Sedangkan komunikasi nonverbalnya berupa pakaian rumah dan pakaian praktik, ekspresi wajah, sentuhan instruksi, waktu yang lebih luwes, tanda status dan kompetensi serta penunjuk identitas. Penggunaan komunikasi verbal lisan dengan kliennya, berupa: penggunaan bahasa disesuaikan dengan klien, sapaan ramah, penjelasan, pemberitahuan, dan motivasi santun. Sedangkan pengelolaan komunikasi nonverbalnya dalam bentuk simbol: pakaian, ekspresi wajah, bentuk sentuhan, pengaturan jadwal waktu, tanda status dan kompetensi, serta papan identitas.
- (3) Nilai kompetensi komunikasi *bidan delima* informan diperkaya oleh: konsep diri positif,



pengalaman, dan etika kebidanan. Sedangkan keberhasilan menjadi *bidan delima* tidak hanya berupa jumlah klien yang banyak, namun yang terpenting adalah pelayanan prima terhadap klien.

## Daftar Pustaka

### A. Buku

- Bungin, Burhan, 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Creswell, John W. 1998. *Qualitative Inquiry and Research Design*. Thousand Oaks, California: Sage.
- Ellis, Roger & Gates, Robert. 1999. *Perilaku Komunikasi dalam Komunikasi Interpersonal dalam Keperawatan : Teori dan Praktek*. Penterjemah: Susi Purwoko. Jakarta: EGC
- Ewles, Linda & Simnet, Ina. 1994. *Promosi Kesehatan: Petunjuk Praktis*. Ed. 2 Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Kaye, Michael. 1994. *Communication Management*. Sydney: Prentice Hall
- Kuswarno, Engkus, 2007. Editor: Deddy Mulyana dan Solatun. "Manajemen Komunikasi Pengemis." Dalam *Metode Penelitian Komunikasi: Contoh-contoh Penelitian Kualitatif dengan Pendekatan Praktis*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Morrall, Peter. 1999. "Faktor-faktor Sosial yang Mempengaruhi Komunikasi." Dalam *Komunikasi Interpersonal dalam Keperawatan: Teori dan Praktek*. Penterjemah : 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.
- Pease, Allan, 1993. *Bahasa Tubuh: Bagaimana Membaca Pikiran Seseorang Melalui Gerak Isyarat* (Terjemahan). Jakarta : Arcan
- Rakhmat, Jalaluddin, 2001. *Psikologi Komunikasi*. Cet. 16. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Tubbs, Stewart L dan Moss, Sylvia. 2001. *Human Communication: Prinsip-prinsip Dasar* (Terjemahan). Cet. 3 Bandung: Remaja Rosdakarya

### B. Lain-lain

- Harian terbit.com* 8 Mei 2004, diakses tgl Feb 2006 jam 11.15.
- Kompas* 2 Juli 2004, diakses tgl 13 Maret 2006 jam 09.15
- Majalah *Bunda Balita & Junior*, *Mengenal Bidan delima, Sahabat Perempuan*, September 2005
- Suara Karya*, 27 Februari 2006, diakses tgl 13 Maret 2006 jam 09.15

