

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kehamilan merupakan suatu momen yang dinanti-nantikan oleh seorang wanita yang sudah menikah. Wanita belum dianggap utuh jika belum mengalami kehamilan dan melahirkan anak, sehingga kehadiran anak adalah hal yang sangat diharapkan oleh setiap pasangan suami istri. Saat sedang mengandung, banyak pasangan muda yang belum mengerti dengan benar bagaimana merawat anak sewaktu dalam kandungan, pra dan pasca persalinan.

Diperlukan informasi yang sangat banyak dan benar dalam masa perawatan kandungan sampai dengan proses persalinan agar anak lahir dalam keadaan selamat, begitu juga dengan sang ibu. Dengan banyaknya media yang dapat diakses sangat mempermudah untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan perawatan kandungan agar sang ibu mengerti cara merawat janin, sehingga anak dapat lahir dan tumbuh dengan sehat, cerdas dan sesuai dengan yang diharapkan orang tua. Namun sebagian dari mereka tidak bisa mengakses media karena adanya keterbatasan tingkat pendidikan dan tingkat ekonomi, sehingga satu-satunya tumpuan mereka yang tidak dapat mengakses informasi melalui media adalah Rumah Sakit.

Dalam sebuah proses persalinan tidak semua ibu mampu menghadapinya dengan tenang. Perasaan takut, cemas dan rasa sakit merupakan hal yang sering

menjadi kendala dalam proses kehamilan dan persalinan, apalagi bagi ibu yang baru pertama kali mengalami proses kehamilan dan persalinan. Diperlukan persiapan mental yang kuat dan kesehatan yang prima dalam menghadapi proses persalinan sehingga anak dan ibu dalam keadaan selamat. Dalam hal ini peranan medis sangat diperlukan agar sang ibu mendapat informasi yang benar selama masa kehamilan dan persalinan akan berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

Saat ini angka kematian ibu dan anak di Indonesia masih sangat tinggi sehingga dibutuhkan tenaga medis (dokter atau bidan) yang bisa memberikan pelayanan bermutu dalam hal penanganan perawatan disaat kehamilan dan penanganan persalinan. Agar tenaga penolong tersebut dapat memberikan pelayanan bermutu, diperlukan standar pelayan medik. Adanya standar tersebut, para petugas kesehatan mengetahui kinerja apa yang diharapkan dari mereka, apa yang harus mereka lakukan pada setiap tingkat pelayanan, serta kompetensi apa yang diperlukan. Dengan adanya standar pelayan medik akan dapat meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan dengan cara dan tenaga kesehatan yang tepat.

Banyak ibu muda yang merasa trauma dan takut ketika akan melahirkan dengan menggunakan jasa bidan, bukan hanya karena tindakannya saja namun juga dikarenakan terjadi komunikasi yang tidak beres selama proses kehamilan sampai proses melahirkan. Seperti pada kasus berikut:

Saat saya kesakitan mau melahirkan anak kedua, pada saat yang bersamaan Spog yang harusnya membantu saya melahirkan sedang melakukan operasi. Dalam situasi kesakitan saya minta untuk di caesar saja, karena sudah sehari

semalam pembukaan hanya sampai delapan dan tidak bertambah, tetapi bidan “memaksa” membantu melahirkan secara normal walaupun saya tetap meminta di caesar, namun bidan terus meyakinkan saya untuk melahirkan secara normal dengan proses memaksa yang akhirnya saya melahirkan bayi dengan berat 4050gram dengan tali ari-ari pendek (yang menyebabkan bukaan tidak lebih dari delapan). Pada saat proses melahirkan tidak ada pendarahan walupun saya mengalami kesulitan, namun yang membuat saya shock adalah pada saat hamil anak ketiga saya diberi tahu bahwa saya mengalami varises vagina, yang ternyata pada proses melahirkan anak kedua dengan bantuan bidan secara memaksa tersebut terjadi pendarahan menggumpal dan mengakibatkan varises”(www.bidanshop.blogspot.com, di akses pada tanggal 18 Mei 2011).

Pada kasus diatas tidak terjadi komunikasi yang baik antara bidan dan ibu hamil dalam pengambilan keputusan. Hal seperti ini dapat mengakibatkan ibu hamil takut memeriksakan kandungan dan menjalani proses melahirkan menggunakan bantuan bidan. Namun tidak semua bidan melakukan hal yang diluar prosedur, seperti pada kasus berikut:

Dari pengalamanku, aku lebih puas periksa dibidan, puas dengan pelayanannya dan bidan tersebut senang dan sabar mendengarkan keluhan tentang kehamilanku, sedangkan kalau dokter kurang sabar mendengarkan keluhanku, kalau periksa maunya buru-buru (www.infobunda.com, di akses pada tanggal 18 Mei 2011).

Dengan adanya contoh kasus diatas dapat menghasilkan berbagai macam persepsi ibu hamil terhadap komunikasi yang dilakukan oleh bidan, bagaimana bidan memberikan pelayanan, informasi dan kenyamanan bagi para ibu hamil yang memang butuh rasa nyaman dalam menghadapi kehamilan dan proses persalinan.

Pada penelitian ini yang akan dijadikan objek penelitian adalah persepsi ibu hamil pada proses kehamilan dan persalinan terhadap komunikasi yang

dilakukan oleh bidan di Rumah Sakit TNI-AD Salak Bogor Jawa Barat. Obyek penelitian tersebut dipilih karena peneliti tertarik dengan fenomena yang terjadi di Rumah Sakit Salak Bogor Jawa Barat, fenomena yang menarik tersebut adalah jumlah pasien ibu hamil yang menggunakan jasa bidan pada proses kehamilan dan persalinan pada Rumah Sakit Salak jumlahnya cukup besar yaitu 545 kasus persalinan secara normal dalam kurun waktu Januari sampai Desember 2010, dan tidak ada data komplain dari pihak pasien terhadap pihak Rumah Sakit (Data Rumah Sakit sepanjang tahun 2010). Sehingga penulis tertarik untuk mengetahui persepsi pasien terhadap komunikasi diadik bidan di Rumah Sakit Salak dalam menangani berbagai macam keluhan ibu hamil dalam masa pemeriksaan kandungan.

Hal ini menunjukkan tingkat kepercayaan masyarakat cukup besar. Berdasarkan contoh kasus yang disebutkan sebelumnya menunjukkan bahwa dalam proses kehamilan dan persalinan, peran seorang bidan sangat besar dan penuh resiko dalam mendeteksi atau menganalisa kasus serta bagaimana penyampaian keputusan dalam menyelesaikan kasus baik pada pasien yang bersangkutan maupun pada keluarga pasien. Begitu juga dengan pasien yang layak menentukan dan mengambil keputusan dengan siapa proses kehamilan dan melahirkan dipercayakan.

Tenaga medik yang membantu dalam proses kehamilan dan persalinan adalah bidan, bidan akan memberikan informasi kepada ibu yang akan menghadapi proses kehamilan dan proses persalinan. Permasalahan yang sering

dihadapi para wanita yang hendak melahirkan adalah permasalahan mental karena belum siap dalam menghadapi proses kehamilan dan persalinan. Diperlukan dorongan-dorongan yang besar bagi seorang ibu dalam persalinan baik yang berasal dari pasangan maupun dari seorang bidan. Proses penyampaian serta pemberian dorongan semangat kepada ibu yang hendak melahirkan diperlukan teknik-teknik tertentu yang mampu membantu pasien dalam menghadapi proses kehamilan dan persalinan (*www.the2w.blogspot.com*, diakses pada tanggal 18 Mei 2011).

Proses kelahiran anak tidak lepas dari bantuan seorang bidan, berawal dari perawatan kehamilan dan bagaimana cara melahirkan, langkah-langkah yang harus ditempuh oleh ibu dalam proses kehamilan dan persalinan merupakan peran seorang bidan. Dalam mengkomunikasikan proses tersebut seorang bidan diharuskan memahami dan mengerti kondisi psikologi dan fisik dari calon ibu, sehingga metode atau cara melahirkan dapat dimengerti dan dipahami yang nantinya akan membantu dalam proses kelahiran anak sehingga keduanya berada dalam keadaan selamat.

Bidan merupakan profesi yang sangat dekat dengan individu, keluarga, dan masyarakat, yang dipandang mampu memberikan pelayanan kesehatan, terutama pelayanan kebidanan pada ibu dan anak. Untuk memenuhi harapan tersebut, bidan perlu mempunyai kualifikasi dan kualitas pribadi dalam pelayanan profesional kebidanan (Uripni, 2003:2). Bidan mampu memberikan asuhan dan memberikan nasehat yang dibutuhkan kepada wanita selama masa

hamil, persalinan dan masa pasca persalinan, memimpin persalinan atas tanggung jawabnya sendiri serta asuhan pada bayi yang baru lahir dan anak. Asuhan yang diberikan oleh bidan ialah tindakan preventif, pendeteksian kondisi abnormal pada ibu dan bayi, mengupayakan bantuan medik dan melakukan tindakan pertolongan gawat darurat pada saat tidak hadirnya tenaga medik lainnya. Bidan juga mempunyai tugas penting dalam konsultasi dan pendidikan kesehatan untuk wanita dan juga termasuk keluarga serta komunitasnya .

Peran bidan tidak hanya membantu dalam proses kehamilan dan persalinan semata, namun juga memberi perhatian khusus terhadap pasien apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti kematian pada anak maupun pada ibu yang nantinya diperlukan pertanggung jawaban kepada pihak-pihak yang bersangkutan. Untuk itu diperlukan pengetahuan yang besar baik secara medis, sosial maupun hukum yang berhubungan dengan hak dan kewajiban seorang bidan dalam membantu proses kehamilan dan persalinan (*www.greecehotelsrooms.com*, diakses pada tanggal 18 Mei 2011).

Dalam hal ini komunikasi yang baik antara ibu hamil dan bidan sangat diperlukan, untuk menjalin hubungan yang baik pada saat ibu hamil melakukan konsultasi maupun saat bidan melakukan tindakan agar berjalan dengan lancar dan sesuai dengan yang diharapkan. Bagaimana cara bidan menyampaikan segala informasi kepada ibu hamil, seperti apa bidan memberi pelayanan dan dukungan agar ibu hamil merasa nyaman, hal-hal seperti itulah yang menyebabkan

terjadinya persepsi tentang bagaimana komunikasi yang dilakukan oleh bidan terhadap pasien.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalahnya yaitu :
“Bagaimanakah persepsi ibu hamil terhadap komunikasi diadik yang dilakukan oleh bidan di Rumah Sakit TNI-AD Salak Bogor Jawa Barat?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Mendeskripsikan bentuk komunikasi interpersonal dalam pemeriksaan kehamilan di Rumah Sakit TNI-AD Salak Bogor Jawa Barat.
2. Untuk mengetahui persepsi ibu hamil terhadap komunikasi yang dilakukan oleh bidan di Rumah Sakit TNI-AD Salak Bogor Jawa Barat.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan akan memperluas wawasan untuk mengimplementasikan pengetahuan teoritis yang telah diperoleh penulis khususnya dalam bidang komunikasi.

2. Secara Praktis

- a. Bagi rumah sakit hasil penelitian ini dapat bermanfaat kepada Rumah Sakit TNI-AD Salak Bogor Jawa Barat terutama bisa digunakan sebagai bahan evaluasi untuk pelayanan dan komunikasi antara pasien dan bidan.
- b. Bagi pasien ibu hamil, penelitian ini juga bisa memperbaiki komunikasi yang terjadi antara pasien dan bidan selama masa kehamilan dan persalinan.

E. Kajian Teori

1. Persepsi

a. Pengertian Persepsi

Persepsi yaitu pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi ialah memberikan makna pada stimuli inderawi (*sensory stimuly*). Hubungan sensasi dengan persepsi sudah jelas, sensasi adalah bagian dari persepsi. Walaupun begitu, menafsirkan makna informasi inderawi tidak hanya melibatkan sensasi. Tetapi juga atensi, ekspektasi, motifasi dan memori (Rakhmat, 2003:51).

Persepsi adalah menafsirkan stimulus yang telah ada dalam otak (Fauzi, 1999:37). Persepsi adalah pandangan orang tentang kenyataan

yang merupakan proses yang kompleks yang dilakukan orang untuk memilih, mengatur, dan memberi makna pada kenyataan yang dijumpai disekelilingnya (Hardjana, 2003:40).

Menurut Dedy persepsi merupakan inti komunikasi, sedangkan penafsiran (*interpretasi*) adalah inti persepsi yang identik dengan penyandian balik (*decoding*) dalam proses komunikasi. Persepsi meliputi penginderaan (sensasi melalui alat-alat indera, atensi dan interpretasi) (Mulyana, 2007:180). Irwanto mengemukakan bahwa persepsi adalah proses diterimanya rangsang (objek, kualitas, hubungan antara gejala, maupun peristiwa) sampai rangsang itu disadari dan dimengerti (Irwanto, 1997:114). Persepsi merupakan proses yang berwujud diterimanya stimulus oleh individu melalui alat reseptornya (Walgito, 1997:114).

Persepsi adalah proses pemahaman ataupun pemberian makna atas informasi terhadap stimulus. Stimulus didapat dari proses penginderaan terhadap objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan antara gejala yang selanjutnya diproses tentang petunjuk-petunjuk inderawi (*sensory*) dan pengalaman masa lampau yang relevan diorganisasikan untuk memberikan kepada kita gambaran yang terstruktur dan bermakna pada suatu situasi tertentu, selain itu persepsi juga mengandung arti dimana kita menafsirkan dan mengorganisasikan pola stimulus dalam

lingkungan, proses pemberian arti terhadap lingkungan oleh seorang individu. Ada beberapa prinsip dalam pengorganisasian persepsi diantaranya yaitu wujud dan latar serta pola pengelompokan (Fauzi, 1997:38).

Persepsi yang dijelaskan diatas adalah persepsi yang bersifat umum, dimana tidak membedakan antara persepsi terhadap benda dan persepsi terhadap manusia. Persepsi terhadap benda disebut dengan nama persepsi sedangkan persepsi terhadap manusia dikenal dengan persepsi sosial. Persepsi sosial yaitu bagaimana seseorang memahami orang lain.

Menurut Nelson dan Quick yang dimaksud persepsi sosial adalah proses menginterpretasikan informasi-informasi mengenai orang lain, hal tersebut bagaimana informasi mengenai orang lain bermakna bagi diri pemersepsi. Menurut Baron dan Crenberg persepsi sosial merupakan suatu tugas mengkombinasi, mengintegrasikan dan menginterpretasikan informasi mengenai diri orang lain untuk mendapatkan pemahaman yang akurat mengenai diri orang tersebut. Hal ini berarti bahwa agar seseorang individu dapat memahami orang lain dia harus melakukan dan melalui serangkaian proses yang kompleks dalam dirinya. Berdasarkan pendapat dua ahli tersebut terlihat agar dapat memahami diri individu yang bersangkutan haruslah mampu

mengkombinasikan, menginterpretasikan informasi yang diterimanya mengenai individu lain dengan baik. Baik secara kognitif maupun afektif sehingga dapat menghasilkan interpretasi yang akurat (*objektif*) mengenai diri individu yang bersangkutan (Ika Sari Dewi, 2006:23).

Pada persepsi sosial pengelompokan tidak murni struktural, sebab apa yang dianggap sama atau berdekatan oleh seorang individu, tidaklah dianggap sama atau berdekatan dengan individu yang lainnya. Dalam komunikasi, dalil kesamaan dan kedekatan ini sering dipakai oleh komunikator untuk meningkatkan kredibilitasnya, atau mengakrabkan diri dengan orang-orang yang memiliki *prestise* tinggi. Jadi, kedekatan dalam ruangan dan waktu menyebabkan stimuli ditanggapi sebagai bagian dari struktur yang sama. Kecenderungan untuk mengelompokkan stimuli berdasarkan kesamaan dan kedekatan adalah hal yang universal.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan persepsi adalah proses pengamatan individu terhadap stimulus yang didahului oleh penglihatan, pendengaran, perasaan maupun penciuman. Persepsi merupakan suatu pengamatan tentang objek atau peristiwa tentang orang lain, berdasarkan interpretasi individu sehingga individu menyadari dan mengerti apa yang diinderakannya.

b. Faktor-faktor yang menyebabkan persepsi

Terbentuknya persepsi pada diri individu dipengaruhi oleh banyak hal seperti dibawah ini :

- 1) Perhatian, biasanya tidak menangkap seluruh rangsang yang ada disekitar kita sekaligus, tetapi memfokuskan perhatian pada satu atau dua objek saja. Perbedaan fokus perhatian antara satu orang dengan orang yang lain akan menyebabkan perbedaan persepsi.
- 2) Set, adalah harapan seseorang akan rangsang yang akan timbul. Perbedaan set akan menyebabkan adanya perbedaan persepsi.
- 3) Kebutuhan, baik kebutuhan sesaat maupun kebutuhan menetap pada diri individu akan mempengaruhi persepsi orang tersebut. Kebutuhan yang berbeda akan menyebabkan persepsi bagi tiap individu.
- 4) Sistem Nilai, dimana sistem nilai yang berlaku dalam suatu masyarakat juga berpengaruh pula terhadap persepsi
- 5) Ciri Kepribadian, dimana pola kepribadian yang dimiliki oleh individu akan menghasilkan persepsi yang berbeda.

Dikutip dari beberapa pendapat para ahli antara lain: David Krench dan Richard S. Crutchfield (Rakhmat, 1989:52) membagi faktor-faktor yang menentukan persepsi menjadi dua, yaitu:

- 1) Faktor Fungsional, adalah faktor yang berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu dan hal-hal yang termasuk apa yang kita sebut sebagai faktor-faktor personal. Faktor personal yang menentukan persepsi adalah objek-objek yang memenuhi tujuan individu yang melakukan perspsi.
- 2) Faktor Struktural, adalah faktor yang berasal semata-mata dari sifat. Stimulus fisik efek-efek saraf yang ditimbulkan pada sistem saraf individu. Faktor struktural yang menentukan persepsi menurut teori Gestalt bila kita ingin mempersepsi sesuatu, kita mempersepsikannya sebagai suatu keseluruhan. Bila kita ingin memahami suatu peristiwa kita tidak dapat melihat faktor-faktor yang terpisah, kita harus memandangnya dalam hubungan keseluruhan.

Menurut Kenneth, perhatian juga sangat berpengaruh terhadap persepsi. Dimana perhatian merupakan proses mental ketika stimulus atau rangkaian stimulus menjadi menonjol dalam kesadaran pada saat stimulus yang lainnya melemah (Rakhmat, 1989:52). Tertarik tidaknya

individu untuk memperhatikan satu stimulus dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu:

- 1) Faktor Internal (Kebiasaan, minat, emosi, dan keadaan biologis), dan
- 2) Faktor Eksternal (intensitas, kebaruan, gerakan dan pengulangan stimulus)

Proses terbentuknya persepsi sangat kompleks dan ditentukan oleh dinamika yang terjadi dalam diri seseorang. Ketika ia mendengar, mencium, melihat, merasa atau bagaimana ia memandang suatu objek yang melibatkan aspek psikologis dan panca inderanya.

2. Komunikasi Interpersonal

a. Pengertian

Komunikasi interpersonal adalah *“as the process of creating unique shared meaning, but the impact of this statement depends on images it calls to mind.”* Dapat diartikan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses menciptakan makna yang unik dan kemudian disampaikan kepada orang lain. pengaruh dari pesan yang disampaikan tergantung pada pandangan seseorang yang disebut pemahaman (Griffin, 2000:50).

Komunikasi antar pribadi ialah komunikasi yang melibatkan komunikator yang relatif kecil, berlangsung dengan jarak fisik yang dekat, bertatap muka, dan memungkinkan dengan umpan balik seketika.

Sementara menurut Rakhmat (1996:49) komunikasi interpersonal berkaitan dengan bagaimana orang menerima informasi, mengolahnya, menyimpannya, dan menghasilkannya kembali. Proses pengolahan informasi yang dinamakan komunikasi interpersonal meliputi sensasi, persepsi, memori, dan berpikir.

Komunikasi interpersonal menurut Pace (1979:32) adalah “*communication involving two or more people in a face to face setting.*” Komunikasi interpersonal merupakan proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka. Menurutnya, komunikasi interpersonal dapat dibedakan atas dua macam yaitu komunikasi diadik (*dyadic communication*) dan komunikasi kelompok kecil (*small group communication*).

Komunikasi diadik adalah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang dalam situasi tatap muka. Komunikasi ini dapat dilakukan dalam tiga bentuk yakni percakapan, dialog, dan wawancara. Percakapan berlangsung dalam suasana yang bersahabat dan informal. Dialog berlangsung dalam situasi yang lebih serius yakni dengan adanya pihak yang dominan pada posisi bertanya dan yang lainnya pada posisi menjawab (Cangara, 2007:33).

Komunikasi kelompok kecil adalah proses komunikasi yang berlangsung antara tiga orang atau lebih secara tatap muka dimana anggota-anggotanya saling berinteraksi satu sama lainnya. Komunikasi

kelompok kecil dinamakan sebagai komunikasi interpersonal karena beberapa hal yakni, pertama, anggota-anggotanya terlibat dalam satu proses komunikasi yang berlangsung secara tatap muka. Kedua, pembicaraan secara terpotong-potong dimana semua peserta bisa berbicara dalam kedudukan yang sama. Ketiga, sumber dan penerima sulit diidentifikasi. Dalam situasi seperti ini semua anggota dapat berperan sebagai sumber (Cangara, 2007:33).

Komunikasi interpersonal dapat dipahami dengan melihat tiga definisi yang dikemukakan oleh para ahli komunikasi interpersonal seperti yang dijelaskan Devito (1997:231) berikut:

- 1) Definisi berdasarkan komponen (*componential*), menjelaskan komunikasi antarpribadi dengan mengamati komponen-komponen utamanya, dalam hal ini penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok orang kecil, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera.
- 2) Definisi berdasarkan hubungan diadik (*relational dyadic*), mendefinisikan komunikasi antar pribadi sebagai komunikasi yang berlangsung di antara dua orang yang mempunyai hubungan yang mantab dan jelas.

3) Definisi berdasarkan pengembangan (*developmental*), komunikasi antar pribadi dilihat sebagai akhir dari perkembangan dari komunikasi yang bersifat tak pribadi (*impersonal*) pada satu ekstrim menjadi komunikasi pribadi atau intim pada ekstrim yang lain.

Terdapat empat tujuan atau motif komunikasi interpersonal yakni: (1) menemukan atau penemuan diri (*personal discovery*), seseorang berkomunikasi dengan orang lain, orang yang bersangkutan belajar mengenai diri sendiri dan juga tentang orang lain, (2) untuk berhubungan dengan orang lain (membina dan memelihara hubungan dengan orang lain), seseorang ingin merasa dicintai dan disukai, dan kemudian dirinya juga ingin mencintai dan menyukai orang lain, (3) untuk meyakinkan seseorang agar mengubah sikap dan perilakunya, dan (4) untuk bermain, setiap orang menggunakan banyak perilaku komunikasinya untuk bermain dan menghibur diri, seseorang mendengarkan pelawak, pembicaraan, musik, dan film sebagian besar untuk hiburan (Devito, 1997:84).

Devito (1987, 42-43) mengemukakan terdapat beberapa elemen komunikasi interpersonal yakni:

1) Adanya pesan-pesan baik *verbal* (lisan) maupun *nonverbal* (simbol, isyarat, perasa, dan penciuman).

- 2) Adanya orang atau sekelompok kecil orang, yang dimaksud disini apabila orang berkomunikasi paling sedikit akan melibatkan dua orang, tetapi mungkin juga akan melibatkan sekelompok kecil orang.
- 3) Adanya penerimaan pesan-pesan, yang dimaksud adalah dalam situasi komunikasi interpersonal, tentu pesan-pesan yang dikirimkan oleh seseorang harus diterima orang lain.
- 4) Adanya efek. Efek disini mungkin berupa suatu persetujuan mutlak atau ketidaksetujuan mutlak, mungkin berupa pengertian mutlak atau ketidaktahuan mutlak.
- 5) Adanya umpan balik, yakni balikan atau pesan-pesan yang dikirim kembali oleh si penerima, baik secara sengaja maupun tidak sengaja.

Dalam ilmu komunikasi tindakan menghasilkan pesan (misalnya, berbicara atau menulis) dinamai enkoding (*encoding*). Dengan menuangkan gagasan-gagasan kedalam gelombang suara atau ke atas selembar kertas, seseorang menjelmakan gagasan-gagasan tadi kedalam kode tertentu (Ruben & Stewart, 1998:119). Tindakan menerima pesan (misalnya, mendengarkan atau membaca) dinamai sebagai dekoding (*decoding*). Seperti halnya sumber-penerima, dituliskan enkoding-dekoding sebagai satu kesatuan yang tak terpisahkan untuk menegaskan bahwa seseorang menjalankan fungsi-fungsi ini secara simultan.

Ketika seseorang berbicara (*encoding*), dirinya juga menyerap tanggapan yang kurang lebih sama dengan pendengar (*decoding*). Hal ini memperlihatkan bahwa seseorang sekaligus berperan sebagai pengirim dan penerima secara bersamaan.

Pesan komunikasi dapat mempunyai banyak bentuk. Pesan dapat dikirimkan dan diterima melalui salah satu atau kombinasi tertentu dari panca indera manusia. Walaupun biasanya masyarakat menganggap pesan selalu dalam bentuk *verbal* (lisan atau tertulis), ini bukanlah satu-satunya jenis pesan. Komunikasi juga dapat terjadi secara *nonverbal* (tanpa kata). Media atau saluran adalah alat untuk penyampaian pesan seperti: TV, radio, surat kabar, papan pengumuman, telepon dan lainnya (Gitosudarmo, 2000:200-201).

Komunikasi selalu mempunyai efek atau dampak atas satu atau lebih orang yang terlibat dalam tindak komunikasi. Pada setiap tindak komunikasi selalu ada konsekuensi. Komunikasi mengandung konsekuensi yakni ada aspek benar-salah dalam setiap tindak komunikasi. Tidak seperti prinsip-prinsip komunikasi yang efektif, prinsip-prinsip komunikasi yang etis sulit dirumuskan. Seringkali dapat diamati dampak komunikasi, dan berdasarkan pengamatan ini, merumuskan prinsip-prinsip komunikasi yang efektif, tetapi kebenaran atau ketidakbenaran suatu tindak komunikasi tidak dapat diamati.

Dilihat dari jenis komunikasi interpersonal secara garis besar dapat dibedakan menjadi dua yakni komunikasi *verbal* dan *nonverbal*. Komunikasi *verbal* atau komunikasi langsung merupakan komunikasi yang dilakukan secara tatap muka. Sementara komunikasi *nonverbal* adalah penyampaian pesan tanpa kata-kata dan komunikasi *nonverbal* memberikan arti pada komunikasi *verbal*. Hal yang termasuk dalam komunikasi *nonverbal* yakni ekspresi wajah, kontak mata, sentuhan, postur tubuh dan gaya berjalan, *sound* (suara), dan gerak isyarat (Gitosudarmo, Sudita, 2000:200-201).

Komunikasi interpersonal sendiri tidak hanya mempunyai batasan, tetapi juga mempunyai ciri khusus yang membedakan dengan jenis komunikasi lainnya, sehingga tidak salah dalam penguraian tentang komunikasi interpersonal, yakni komunikasi yang dilakukan dengan bertatap muka dan pesertanya mempunyai dua fungsi. Dalam proses komunikasi tersebut, suatu saat komunikan akan menjadi komunikator, begitu juga sebaliknya.

Beberapa ciri komunikasi interpersonal dikemukakan Putra (1991:56) sebagai berikut:

- 1) Komunikasi antara dua orang atau lebih, dimana peserta-pesertanya saling menyadari kehadiran satu sama lain. dengan demikian, pesan dalam komunikasi interpersonal tidak lain merupakan seluruh

potensi komunikatif yang dimiliki manusia. Pesan dapat berupa pesan verbal maupun *nonverbal*.

- 2) Setiap peserta disebut komunikator, karena masing-masing pihak memiliki dua fungsi sekaligus, baik sebagai pengirim pesan maupun penerima pesan secara dinamis.
- 3) Komunikasi interpersonal relatif tidak berstruktur, bersifat lebih spontan.

Ciri terakhir membedakan komunikasi interpersonal dengan komunikasi kelompok. Komunikasi interpersonal terjadi secara spontan dan tidak berstruktur, sedangkan komunikasi kelompok terjadi dalam suasana dimana para peserta lebih cenderung melihat dirinya sebagai anggota kelompok, seperti biasanya mempunyai kesadaran yang tinggi tentang tujuan kelompok atau tujuan bersama. Derajat kesadaran akan kehadiran masing-masing peserta komunikasi relatif lebih rendah. Sementara dalam komunikasi interpersonal, derajat kesadaran akan kehadiran masing-masing peserta relatif tinggi.

Hubungan yang terjadi antar sesama manusia sangat mempengaruhi hubungan antar pribadi. Komunikasi antar pribadi dapat meningkatkan pengenalan satu dengan yang lain. komunikasi antar pribadi ini dapat menciptakan hubungan yang semakin dekat, semakin akrab, dan semakin mengenal satu sama lain. Apabila terjadi keakraban, maka komunikasi antar pribadipun dapat terjalin dengan baik. Itu berarti

bahwa untuk menciptakan komunikasi antar pribadi yang baik dan berkualitas, maka terlebih dahulu harus tercipta hubungan yang baik dan akrab. Hal ini didukung oleh Altman dan Taylor bahwa dengan berkembangnya hubungan, keleluasaan dan kedalaman semakin meningkat. Itu dapat diartikan bahwa ketika perilaku komunikasi semakin mengenal satu dengan yang lain, maka hubungan semakin akrab dan komunikasi antar pribadipun semakin efektif (Griffin, 2003:134).

b. Komunikasi Interpersonal yang Efektif

Komunikasi interpersonal dinyatakan efektif apabila pertemuan komunikasi merupakan hal yang menyenangkan bagi komunikan. Berkumpul dengan orang-orang yang memiliki kesamaan, akan mampu menciptakan suasana gembira dan terbuka. Sebaliknya, berkumpul dengan orang-orang yang kurang disenangi akan menciptakan ketegangan, resah, dan tidak enak. Seseorang akan menutup diri dan menghindari komunikasi, bahkan segera ingin mengakhiri komunikasi (Rakhmat, 1996:118).

Menurut Wolosin komunikasi akan lebih efektif apabila para komunikan saling menyukai. Hal itu didukung beberapa hasil penelitian yang pernah dilakukan Nelson dan Meadow membuktikan dengan eksperimen bahwa pasangan mahasiswa yang mempunyai sikap yang sama membuat prestasi yang baik dalam mengerjakan tugas-tugas

mekanis dibandingkan dengan pasangan yang mempunyai sikap yang berlainan (Rakhmat, 1996:118).

Komunikasi yang efektif ditandai dengan hubungan interpersonal yang baik. Kegagalan komunikasi sekunder terjadi bila isi pesan dipahami, tetapi hubungan di antara komunikan menjadi rusak. Komunikasi interpersonal yang efektif meliputi banyak unsur, tetapi hubungan interpersonal merupakan unsur yang paling penting. Apabila hubungan interpersonal baik, maka masalah-masalah kecil yang terjadi pada para komunikan tidak akan menjadi rintangan dalam komunikasi. Sebaliknya, pesan yang paling jelas, paling tegas, dan paling cermat tidak dapat menghindari kegagalan apabila terjadi hubungan yang jelek.

Menurut Devito (1997, 259:263) komunikasi interpersonal yang efektif dicirikan lima hal sebagai berikut:

1) Keterbukaan (*openess*)

Keterbukaan merupakan hal yang penting dalam berkomunikasi. Keterbukaan yang dimaksud adalah kesediaan untuk mengakui perasaan dan pikiran sebagai milik setiap orang dan harus bertanggungjawab atasnya. Kualitas keterbukaan mengacu pada tiga hal yakni: (1) komunikator antar pribadi yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi, tetapi harus ada kesediaan untuk membuka diri dalam arti mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan, asalkan

pengungkapan diri tersebut masih batas-batas kewajaran, (2) mengacu pada kesetiaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang, dan (3) menyangkut kepemilikan perasaan dan pikiran. Terbuka dalam pengertian ini adalah mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang dilontarkan adalah milik kita dan kita bertanggungjawab atasnya.

2) Empati (*emphaty*)

Empati merupakan kemampuan seseorang untuk mengetahui hal yang sedang dialami oleh orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain, melalui kaca mata orang lain. Berempati adalah merasakan sesuatu seperti yang mengalaminya. Orang yang berempati mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap orang lain. Langkah pertama dalam mencapai empati adalah menahan godaan untuk mengevaluasi, menilai, menafsirkan, dan mengkritik. Reaksi tersebut dapat menghambat pemahaman. Langkah kedua, makin banyak seseorang mengenal orang lain (keinginan, pengalaman, kemampuan, dan ketakutan) maka makin mampu melihat dan merasakan hal-hal yang dialami orang lain. Langkah ketiga, mencoba merasakan hal yang sedang dirasakan orang lain dari sudut pandangnya.

3) Dukungan (*supportiveness*)

Dukungan dimaksudnya suatu sikap yang menunjukkan perasaan mendukung terhadap suatu hal. Sikap mendukung dapat dilihat dalam tiga hal yakni: (1) deskriptif, bukan evaluatif. Dalam komunikasi yang bernada menilai seringkali membuat seseorang bersikap defensif, namun bukan berarti semua komunikasi evaluatif menimbulkan reaksi defensif. Orang seringkali bereaksi terhadap evaluasi positif tanpa sikap defensif, (2) spontanitas, gaya spontanitas dapat menciptakan suasana mendukung. Orang spontan dalam komunikasi dan terus terang serta terbuka dalam mengutarakan pikiran biasanya bereaksi dengan cara yang sama (terus terang dan terbuka).

Sebaliknya, seseorang merasa bahwa orang lain menyembunyikan perasaan yang sebenarnya dan mempunyai rencana atau strategi tersembunyi, maka seseorang akan bereaksi secara defensif, dan (3) provisionalisme, artinya bersikap tenatiff dan berpikiran terbuka serta bersedia mendengar pandangannya yang berlawanan dan bersedia mengubah posisi jika keadaan mengharuskan. Bila seseorang bertindak secara provisional yaitu dengan pikiran terbuka, dengan kesadaran penuh bahwa orang lain mungkin saja keliru, dan dengan kesediaan untuk mengubah sikap

dan pendapatnya, maka orang tersebut dapat didorong atau didukung.

4) Sikap positif (*positiveness*)

Komunikasi interpersonal terbina jika orang memiliki sikap positif terhadap mereka sendiri dan perasaan positif untuk situasi komunikasi yang pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif. Sikap positif dalam komunikasi antar pribadi dapat dikomunikasikan melalui sikap dan dorongan. Sikap positif mengacu pada sedikitnya dua aspek dari komunikasi antar pribadi yakni: (1) komunikasi antar pribadi terbina jika orang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri, (2) perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif. Dorongan dipandang sangat penting dalam analisis transaksional dan dalam interaksi antara manusia secara umum. Perilaku mendorong menghargai keberadaan dan pentingnya orang lain, perilaku ini bertentangan dengan ketidakacuhan.

5) Kesetaraan (*equality*)

Komunikasi interpersonal akan efektif bila dalam suasananya ada kesetaraan. Artinya, harus ada pengakuan secara diam-diam bahwa keduanya sama-sama bernilai dan berharga, kedua belah pihak memiliki sesuatu yang bernilai untuk disumbangkan. Kesetaraan tidak berarti mengharuskan seseorang menerima dan

menyetujui begitu saja semua perilaku *verbal* dan *nonverbal* pihak lain. Kesetaraan berarti menerima pihak lain sebagai lawan bicara., atau kesetaraan meminta seseorang untuk memberikan penghargaan positif tak bersyarat kepada orang lain.

Komunikasi interpersonal juga merupakan sebuah bentuk komunikasi diadik, yaitu suatu proses penyampaian pesan yang berlangsung secara dua arah. Dua belah pihak yang sedang berkomunikasi berperan sebagai komunikan, dan juga sebagai komunikator. Dalam hal ini, proses komunikasi terjadi secara dua arah yakni pihak yang satu menyampaikan isi pesan dan pihak lain memberi tanggapan atas pesan tersebut.

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi antar orang-orang secara tatap muka yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara *verbal* maupun *nonverbal* (Brooks & Emmert, 1977:28). Bentuk khusus dari komunikasi interpersonal ini adalah komunikasi diadik yang melibatkan hanya dua orang, seperti suami-isteri, dua sejawat, dua sahabat dekat, guru-murid, dan sebagainya (Goldhaber, 1993:216). Ciri-ciri komunikasi diadik adalah pihak-pihak yang berkomunikasi berada dalam jarak yang dekat, pihak-pihak yang berkomunikasi mengirim dan menerima pesan secara simultan dan spontan, baik secara *verbal* maupun *nonverbal*. Komunikasi

interpersonal dalam bentuk diadik, berarti bahwa seseorang pengirim dan penerima pesan dapat beralih posisi satu sama lain secara bergantian. Hal ini disebabkan oleh terjadinya pengiriman pesan oleh komunikator dan diterima oleh komunikan. Selanjutnya, komunikan memberi umpan balik (*feedback*) yang secara otomatis posisi komunikan berubah menjadi pengirim pesan yang diterima oleh pihak yang sebelumnya bertindak sebagai komunikator. Umpan balik tersebut kemudian diinterpretasikan oleh pihak pertama memberikan umpan balik atas umpan balik yang disampaikan pihak kedua.

Alasan yang mendasari komunikasi dua arah yang sangat penting untuk di bangun adalah komunikasi dua arah yang memberikan kenyamanan dan dukungan, membantu mengembangkan rasa (indera) pada diri seseorang, memberikan peluang (memperbolehkan) untuk mempertahankan pandangan yang stabil tentang diri masing-masing dalam jangka waktu yang cukup lama.

Komunikasi interpersonal yang melibatkan dua orang akan efektif apabila dilakukan secara tatap muka. Komunikasi interpersonal yang dilakukan secara tatap muka akan dapat menangkap secara langsung reaksi antara komunikan dengan komunikator baik secara *verbal* maupun *nonverbal*. Itu berarti

bahwa komunikasi interpersonal yang efektif harus dilakukan secara tatap muka.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian jenis deskriptif yakni menggambarkan atau mendeskripsikan secara sistematis, faktual, dan akurat tentang objek yang diteliti. Penelitian deskriptif merupakan pengukuran yang cermat terhadap fenomena sosial tertentu, melalui pengembangan konsep dan menghimpun fakta, tetapi tidak melakukan pengujian hipotesis (Singarimbun, 1999:84). Metode penelitian deskriptif memiliki ciri-ciri: (1) memusatkan perhatian pada masalah yang ada pada saat penelitian dilakukan, dan (2) menggambarkan fakta tentang masalah yang diselidiki sebagaimana adanya, selanjutnya diikuti dengan interpretasi rasional.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Salak Bogor Jawa Barat yang berlokasi di Jln. Jendral Sudirman No.8 Bogor. Lokasi tersebut dipilih karena berkaitan langsung dengan objek penelitian seperti diterangkan dalam latar belakang dari penelitian.

3. Teknik Pengambilan Informan

Dalam penelitian ini pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan sampel aksidental. Sampel aksidental adalah sampel yang

diambil dari siapa saja yang kebetulan ada, misalnya menanyakan siapa saja dijumpainya di tengah jalan untuk meminta pendapat mereka tentang sesuatu seperti kenaikan harga, keluarga berencana, peraturan lalu lintas, dan sebagainya. Karena sampel ini sama sekali tidak representatif tentu saja tak mungkin diambil satu kesimpulan yang bersifat generalisasi (Nasution, 2001:98).

4. Teknik Pengumpulan data

Sesuai dengan sifat penelitian kualitatif yang terbuka dan luwes maka metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa cara yakni:

a. Wawancara

Wawancara atau interview adalah suatu bentuk komunikasi verbal jadi semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi. Dalam wawancara pertanyaan dan jawaban diberikan secara verbal. Biasanya komunikasi ini dilakukan dalam keadaan saling berhadapan, namun komunikasi dapat juga dilaksanakan melalui telepon (Nasution, 2001:113).

b. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian. Teknik observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non participant observer* yakni pengamatan dilakukan secara pasif tanpa terlibat

langsung dalam kegiatan objek penelitian (Poerwandari, 1998:46). Observasi dalam penelitian ini diarahkan dengan memperhatikan secara akurat, mencatat fenomena yang muncul pada saat wawancara berlangsung yakni cara informan berkomunikasi, cara memandang suatu permasalahan dan upaya penyelesaiannya, sikap dan tingkah laku informan. Data yang diperoleh dari observasi digunakan untuk melengkapi data atau informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dengan informan penelitian.

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa bentuk kata-kata tertulis, lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati (Moleong, 2003:3), yang menunjukkan berbagai fakta yang ada dan dilihat selama penelitian berlangsung. Proses penganalisaan data yang akan dilaksanakan adalah sebagai berikut:

a. Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi langsung melalui pengamatan, wawancara dan pengumpulan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

b. Reduksi data

Reduksi data akan dilakukan dengan cara membuat rangkuman, memilih hal-hal pokok, membuat kategori dan mengkode data yang diperoleh

dari wawancara, observasi dan pengumpulan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Maka dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya jika diperlukan.

c. Penyajian data

Penyajian data akan dilakukan dengan cara menggambarkan keadaan sesuai dengan data yang telah direduksi dan disajikan dalam laporan yang sistematis dan dapat dengan mudah dipahami. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2007:249) “yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif”. Dengan penyajian data tersebut, maka akan memudahkan untuk dapat memahami apa yang terjadi, merencanakan langkah-langkah selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami sebelumnya.

d. Menarik kesimpulan

Menarik kesimpulan merupakan langkah terakhir dalam proses ini, peneliti akan menarik sebuah kesimpulan terhadap data yang telah direduksi dalam laporan dengan cara membandingkan, menghubungkan dan memilih data yang mengarah pada pemecahan masalah dan mampu menjawab permasalahan serta tujuan yang ingin dicapai.

6. Validitas Data

Dalam penelitian ini pengujian keabsahan data menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding data itu (Moleong, 2001:178). Dalam, penelitian ini peneliti akan menggunakan teknik triangulasi sumber. Triangulasi sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kaulitatif (Moleong, 2005:330).

Adapun cara yang dapat ditempuh untuk menguji keabsahan data yang diperoleh dengan teknik triangulasi sumber, adalah sebagai berikut:

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
- d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang.
- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan (Moleong, 2005:331).