

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam pelayanan juga perihal yang awal publik perhatikan ialah bagaimana perilaku komunikasi orang yang sedang melakukan komunikasi, baik itu komunikasi atau komunikatonya. Perilaku komunikasi merupakan sesuatu aksi dari seorang di dalam suatu area serta suasana komunikasinya. Komunikasi seorang hendak nampak dari komunikasi orang tersebut sehingga perilaku komunikasi seseorang hendak jadi sesuatu kebiasaan pelakunya. Hasil dari perilaku komunikasi tersebut yang menjadikan seorang memperoleh titik temu dari tindakannya. Salah satu ketentuan yang sangat berarti dalam pelayanan Kesehatan merupakan pelayanan yang bermutu. Pelayanan yang baik adalah yang sanggup memuaskan apa yang diharapkan masyarakat, salah satu perihal yang sangat utama yaitu perilaku komunikasi pelayanan kepada masyarakat.

Dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui perilaku komunikasi bidan dengan ibu hamil dalam memberikan rasa nyaman ketika menjelang persalinan di Puskesmas Sukamulya. Dalam penelitian ini memilih bidan Puskesmas Sukamulya sebagai subjek penelitian untuk mengetahui perilaku komunikasi bidan kepada ibu hamil tentang cara mereka menyampaikan pesan agar ibu hamil merasa nyaman ketika persalinan. alasan peneliti melakukan penelitian di Puskesmas Sukamulya yaitu dilihat dari profil Puskesmas Sukamulya melalui social media yang terlihat aktif membagikan kegiatan serta program-programnya yang mana hal tersebut

untuk salah satu bentuk menarik perhatian masyarakat. Dari perilaku komunikasi bidan dengan ibu hamil tersebut maka peneliti tertarik untuk mengetahui perilaku komunikasi verbal, komunikasi nonverbal dan hambatan komunikasi penelitian ini yang akan menjadi suatu hal yang menarik ketika membahas mengenai bagaimana perilaku komunikasi bidan dengan ibu hamil.

Dalam perilaku komunikasi tidak terlepas dari peran komunikasi verbal dan komunikasi non verbal. Komunikasi verbal adalah bentuk komunikasi dengan menggunakan bahasa (baik lisan maupun tulisan) sebagai alat untuk berkomunikasi. Simbol atau pesan verbal adalah semua jenis simbol yang menggunakan satu kata atau lebih. Bahasa juga dapat didefinisikan sebagai perangkat symbol. Sedangkan komunikasi non verbal adalah komunikasi yang tidak menggunakan kata-kata, hanya saja komunikasi ini menggunakan ekspresi wajah, gerakan tangan, dan kecepatan berbicara sebagai alat komunikasinya. Istilah nonverbal biasanya digunakan untuk melukiskan semua peristiwa komunikasi di luar kata-kata terucap dan tertulis. Tanpa kita sadari ternyata dalam kehidupan sehari-hari kita lebih sering berkomunikasi dengan komunikasi non verbal. Komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal dapat dipisahkan, namun dalam kenyataannya kedua jenis komunikasi tersebut saling melengkapi dalam komunikasi sehari-hari. Namun dalam menjalankan sebuah komunikasi yang efektif juga tentu banyak sekali hambatan komunikasi yang akan terjadi. Perilaku komunikasi seorang Bidan kepada Ibu hamil dijelaskan melalui komunikasi verbal, non verbal dan juga hambatan komunikasi yang saling mengungkapkan perasaan sehingga terjalin komunikasi yang efektif di dalamnya. Yang menjadi fokus pada

penelitian ini adalah perilaku komunikasi antara bidan dan ibu hamil, untuk memberikan rasa nyaman dalam persalinan.

Bidan mempunyai peran yang sangat penting khususnya yang berhubungan dengan ibu hamil, persalinan, dan juga kesehatan ibu dan anak serta keluarga berencana. Perilaku komunikasi seorang bidan dapat menentukan bagaimana ibu hamil merasa tenang ketika akan melakukan persalinan. Mental ibu hamil terutama yang pertama baru pertama kali menjalani kehamilan tentu kecemasan pun akan semakin besar, ibu hamil tidak boleh mendapatkan tekanan secara psikologis karena menimbulkan stress dan kepanikan yang mana sangat berakibat untuk kesehatan ibu hamil dan juga sang bayi. Salah satu yang harus diperhatikan ketika menjelang persalinan yaitu menghindari kepanikan dan ketakutan. Hal inilah seorang Bidan berperan untuk selalu memotivasi agar psikis ibu bisa normal saat proses persalinan, dengan adanya motivasi tersebut ibu hamil tersebut bisa lebih kuat, nyaman, tenang, percaya diri dan ringan ketika bersalin. Namun, tidak semua ibu mempunyai mental yang kuat untuk menghadapi persalinan. Ketika seorang ibu mudah panik dan akan berteriak ketika kesakitan, disaat itulah seorang bidan dituntut kesabaran dan ketenangannya untuk tetap mendukung ibu dalam menjalin proses persalinan. Dari kepanikan ibu hamil simpati dan empati bidan akan diperhatikan oleh ibu hamil, muncul yang mana hal tersebut berpengaruh terhadap perilaku ibu hamil selanjutnya. Simpati adalah suatu respon baik yang ditunjukkan dari komunikasi kepada komunikator ketika melakukan komunikasi, komunikasi tersebut ikut merasakan apa yang komunikator rasakan. Sedangkan empati adalah

memahami komunikator dengan sudut pandang dan cara berpikir komunikatornya. Dari situlah perilaku komunikasi Bidan sangat diperhatikan dalam kepuasan pasien.

Pada observasi awal penulis wawancara salah satu bidan di Puskesmas Sukamulya Ibu Bidan Eni Nuraeni, mengenai perilaku komunikasi kepada ibu hamil menjelang persalinan.

“Komunikasi yang dilakukan oleh bidan untuk memberikan rasa nyaman dan percaya diri ketika akan bersalin, yaitu dengan menggunakan komunikasi verbal dan juga nonverbal. Bidan memberikan pengertian dengan bahasa tentang bagaimana persiapan dan apa saja yang harus dilakukan ketika akan bersalin, dan juga tentunya menggunakan komunikasi nonverbal yaitu melalui kontak mata, ekspresi wajah dan juga gesture tubuh untuk lebih meyakinkan kepada ibu hamil agar lebih merasa nyaman” (Nuraeni, Wawancara Prapenelitian, 09 April 2021)

Komunikasi yang baik tentu akan membuat kualitas pelayanan menjadi lebih baik, kurangnya komunikasi bidan dengan ibu hamil menjadi salah satu hal permasalahan yang menyebabkan ibu hamil merasa ketakutan ketika menjelang persalinan. Maka dari itu seorang bidan harus mempunyai teknik komunikasi yang baik karena dengan memiliki keterampilan berkomunikasi, bidan akan lebih mudah untuk menjalin hubungan saling percaya dengan pasien. Definisi dari komunikasi menurut Brent D. Rubben dikutip oleh Endang & Elisabeth dalam bukunya *Komunikasi & Konseling Kebidanan*:

“Komunikasi manusia yang lebih komprehensif sebagai berikut: komunikasi manusia adalah suatu proses melalui mana individu dalam hubungannya, dalam kelompok, dalam organisasi dan dalam masyarakat menciptakan, mengirimkan, dan menggunakan informasi untuk mengkoordinasi lingkungannya dan orang lain” (Brent D. Rubben dalam Endang & Elisabeth, 2015:3).

Pengertian komunikasi dalam hal ini meliputi pertukaran informasi yang melibatkan dua individu atau lebih, dengan menggunakan berbagai macam cara

baik verbal (lisan atau tulisan) dan nonverbal (sinyal-sinyal atau bahasa isyarat). Komunikasi merupakan suatu hal yang sangat mendasar dalam kehidupan manusia dan bahkan komunikasi telah menjadi suatu fenomena bagi terbukanya suatu masyarakat atau komunitas yang terintegritas oleh informasi, dimana masing-masing individu dalam masyarakat itu sendiri saling berbagi informasi, dimana masing-masing individu dalam masyarakat itu sendiri saling berbagi informasi (*information sharing*) untuk mencapai tujuan bersama.

Dalam penelitian ini diperlukan juga komunikasi kesehatan karena penelitian ini terjadi di lingkungan kesehatan antara tenaga kesehatan dengan publik.

Mengutip pernyataan Rogers (dalam Hrrington, 2015;8) yang memberikan definisi mendasar mengenai komunikasi kesehatan yaitu

*“Health communication is a multifaceted and share health-related information with the goal of influencing engaging and supporting individuals, communities, health professionals, specials groups, policymakers and the public to behavior, practice, or policy that wil ultimately improve health outcomes.”*

Mengacu dari definisi tersebut nyata bahwa spektrum kajian komunikasi kesehatan begitu luas dan kaya. Bahkan, komunikasi kesehatan ada dalam berbagai aspek meliputi berbagai lapisan masyarakat bahkan pemegang kebijakan.

Selain komunikasi kesehatan juga diperlukan komunikasi interpersonal dalam, penelitian ini, karena peneliti ingin mengetahui komunikasi verbal dan nonverbal antara bidan dan ibu hamil dalam memberikan rasa percaya diri menjelang persalinan. Komunikasi interpersonal sangat penting dalam penelitian ini karena komunikasi interpersonal membahas tentang terjalannya komunikasi

antara dua orang atau lebih biasanya tidak secara formal. Definisi dari Komunikasi Interpersonal menurut R. Wayne Pace dikutip oleh Endang & Elisabeth dalam bukunya Komunikasi & Konseling Kebidanan:

“Komunikasi interpersonal didefinisikan sebagai komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih secara tatap muka” (R. Wayne Pace dalam Endang & Elisabeth, 2015:19).

Peneliti tertarik meneliti ini karena asumsi peneliti bahwa setiap individu memiliki perilaku yang berbeda dengan individu lainnya. Seperti bagaimana perilaku seorang bidan dalam menghadapi pasien yang mengalami kepanikan berlebihan menjelang persalinan. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas maka peneliti ingin meneliti mengenai **“Perilaku Komunikasi Bidan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Ibu Hamil Di Puskesmas Sukamulya (Studi Deskriptif Mengenai Perilaku Komunikasi Bidan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Ibu Hamil Untuk Memberikan Rasa Nyaman Dalam Persalinan Di Puskesmas Sukamulya)”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Peneliti merumuskan masalah makro di atas Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

### **1.2.1 Rumusan Masalah Makro**

Peneliti merumuskan masalah makro dari penelitian ini yaitu : **Bagaimana perilaku komunikasi Bidan dalam memberikan kepuasan pelayanan kepada**

**Ibu hamil di Puskesmas Sukamulya (Studi Deskriptif Mengenai Perilaku Komunikasi Bidan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Ibu Hamil Untuk Memberikan Rasa Nyaman Dalam Persalinan Di Puskesmas Sukamulya) ?**

**1.2.2 Rumusan Masalah Mikro**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah makro diatas, peneliti menyiapkan rumusan masalah mikro dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana **Komunikasi Verbal** yang dilakukan Bidan dalam memberikan pelayanan kepada Ibu hamil untuk memberi rasa nyaman dalam persalinan di Puskesmas Sukamulya ?
2. Bagaimana **Komunikasi Nonverbal** yang dilakukan Bidan dalam memberikan pelayanan kepada Ibu hamil untuk memberi rasa nyaman dalam persalinan di Puskesmas Sukamulya ?
3. Bagaimana **Hambatan Komunikasi** yang dilakukan Bidan dalam memberikan pelayanan kepada Ibu hamil untuk memberi rasa nyaman dalam persalinan di Puskesmas Sukamulya ?

**1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Adapun maksud dan tujuan yang telah dirumuskan oleh peneliti mengenai perilaku komunikasi Bidan Puskesmas Sukamulya dalam memberikan kepuasan pelayanan kepada Ibu hamil.

### 1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian yang dilakukan yaitu untuk mengetahui dan menguraikan : tentang perilaku komunikasi Bidan Puskesmas Sukamulya dalam memberikan kepuasan pelayanan kepada Ibu hamil.

### 1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui jumlah keseluruhan dari rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui **Komunikasi Verbal** yang dilakukan Bidan dalam memberikan pelayanan kepada Ibu hamil untuk memberi rasa nyaman dalam persalinan di Puskesmas Sukamulya.
2. Untuk mengetahui **Komunikasi Nonverbal** yang dilakukan Bidan dalam memberikan pelayanan kepada Ibu hamil untuk memberi rasa nyaman dalam persalinan di Puskesmas Sukamulya
3. Untuk mengetahui **Hambatan Komunikasi** yang dilakukan Bidan dalam memberikan pelayanan kepada Ibu hamil untuk memberi rasa nyaman dalam persalinan di Puskesmas Sukamulya.

### 1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian yang telah dirumuskan oleh peneliti mengenai perilaku komunikasi Bidan Puskesmas Sukamulya dalam memberikan pelayanan kepada Ibu hamil adalah sebagai berikut :

#### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang bermanfaat. Dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan Ilmu Komunikasi secara umum dan secara khusus penelitian ini dapat menjadi wacana lebih mendalam mengenai Perilaku Komunikasi.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan untuk segala pihak. Kegunaan praktis yang telah peneliti merumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **1. Kegunaan Bagi Peneliti**

Peneliti ini memiliki kegunaan untuk menambah wawasan tentang perilaku komunikasi kesehatan khususnya antara Bidan dan Ibu hamil. Dijadikan pengalaman dalam mengembangkan suatu studi ilmu yang telah dipelajari secara teori dan sebagai pembelajaran dalam mengaplikasikan teori dalam suatu permasalahan yang harus dipecahkan.

##### **2. Kegunaan Bagi Universitas**

Penelitian ini berguna bagi mahasiswa Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) secara umum dan khususnya pada Program Studi Ilmu Komunikasi, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai literature bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian sejenis.

### 3. Kegunaan Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan berguna bagi instansi sebagai bahan informasi dan evaluasi tentang “Perilaku Komunikasi Bidan dalam memberikan pelayanan kepada ibu hamil di Puskesmas Sukamulya”