

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti menjelaskan secara rinci hasil penelitian dan pembahasan penelitian yang datanya diperoleh melalui observasi dan wawancara serta didukung oleh dokumen di lokasi penelitian mengenai Proses Komunikasi Terapeutik Bidan dan Dukun Beranak dalam Optimalisasi Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil yang terdapat di Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi yang terbagi menjadi Bentuk Komunikasi Terapeutik Bidan dan Dukun Beranak Dalam Optimalisasi Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil, Fase-fase Komunikasi Terapeutik Bidan dan Dukun Beranak dalam Optimalisasi Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil, Komunikasi Interpersonal Bidan dan Dukun Beranak dalam Optimalisasi Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil di Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi.

A. Bentuk Komunikasi Terapeutik Bidan dan Dukun Beranak Dalam Optimalisasi Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil

Komunikasi dalam bidang kesehatan merupakan proses untuk menciptakan hubungan antara tenaga kesehatan dan pasien untuk mengenal kebutuhan pasien dan menentukan rencana tindakan serta kerjasama dalam memenuhi kebutuhan tersebut. Pada konteks ini komunikasi terapeutik

memegang peranan penting memecahkan masalah yang dihadapi. Pada dasarnya komunikasi terapeutik merupakan komunikasi profesional yang mengarah pada tujuan yaitu penyembuhan pasien pada komunikasi terapeutik terdapat dua komponen penting yaitu proses komunikasinya dan efek komunikasinya. Komunikasi terapeutik termasuk komunikasi untuk personal dengan titik tolak saling memberikan pengertian antar petugas kesehatan dengan pasien.

Komunikasi di bidang kesehatan merupakan proses untuk menciptakan hubungan antara tenaga medis/kesehatan dengan pasien, sehingga mengetahui dan mengenal informasi kebutuhan pasien, untuk diarahkan pada rencana aksi dan tindakan medis. Disini aktivitas komunikasi terapeutik memegang peran sentral dalam memecahkan dan menyelesaikan masalah yang dihadapi pasien. Sasaran utama pendekatan komunikasi terapeutik ini adalah penyembuhan pasien yang tercermin dalam proses komunikasi dan efek atau dampak komunikasinya.

Proses Komunikasi Terapeutik Bidan dan Dukun Beranak dalam Optimalisasi Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil ini terbagi menjadi dua, yakni proses komunikasi secara verbal dan non verbal. Proses komunikasi terapeutik secara verbal, dikelompokkan menjadi dua jenis:

1. Pesan Verbal yang Bersifat Informatif

Komunikasi verbal merupakan bentuk komunikasi menggunakan kata-kata, dan di dalamnya mencakup komunikasi bahasa lisan dan bahasa tulisan. Bentuk komunikasi ini paling banyak digunakan dalam

interaksi antar manusia. Pesan disampaikan melalui kata-kata (verbal), baik itu pengungkapan perasaan, emosi, pemikiran, gagasan, atau menyampaikan fakta, data, dan informasi serta menjelaskannya, saling bertukar perasaan dan pemikiran.

Komunikasi informatif adalah suatu bentuk komunikasi berupa arahan yang digunakan oleh komunikator dalam hal ini bidan dan dukun beranak yang mempunyai tujuan untuk menginformasikan tentang kesehatan bagi ibu-ibu hamil yang ada di Desa tersebut.

a. Pesan verbal yang diberikan Bidan

Pesan verbal yang disampaikan oleh bidan yaitu berupa arahan-arahan berupa informasi yang diberikan pada ibu hamil, Informan MA (Bidan Desa) menjawab dalam wawancaranya:

“ Di posyandu Desa terdapat papan pengumuman untuk mengupdate informasi mengenai pelayanan kesehatan Ibu hamil dan balita setiap bulannya agar ibu hamil bisa baca juga jadi mereka dapat tau informasi. Informasinya seputar pelayanan diposyandu seperti pemberian vitamin dan lain lain seputar perawatan untuk ibu hamil dan balita. pelayanan kesehatan ibu hamil dan balita dilakukan pada setiap tanggal 18 setiap bulannya di posyandu Desa”¹

Diperkuat juga oleh jawaban informan HE, selaku Ibu hamil yang pernah melahirkan dibantu oleh Bidan dan Dukun Beranak, Berikut hasil wawancaranya:

“ Kalo di posyandu ada papan pengumuman untuk menginformasikan seputar pelayanan kesehatan ibu hamil, jadi kalo mau tahu informasi seputar pelayanan kesehatan ya kami bisa baca di papan pengumuman yang ada di posyandu. biasanya setiap tanggal 18 setiap bulan kami

¹ Informan MA. Bidan Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. *Wawancara* Senin. 2 Maret 2020 pukul 16:49 WIB

mendapatkan pelayanan kesehatan seperti pemeriksaan dan pemberian vitamin untuk ibu hamil dan balita”²

Dari hasil wawancara dengan informan diatas bahwa proses komunikasi terapeutik secara verbal, dalam bentuk informatif. Dalam hal ini dilakukan oleh aparat kesehatan yang membuat informasi melalui media agar dapat memberikan pengetahuan kepada masyarakat akan adanya pelayanan dan pemeriksaan kepada ibu hamil dan balita di posyandu Desa. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti terhadap informan, Awal mulanya tenaga kesehatan di Desa mempersiapkan dan berdiskusi mengenai update pelayanan kesehatan apa yang akan diberikan pada ibu hamil setiap bulannya. Setelah berdiskusi dan merancang informasi yang akan diberikan, tenaga kesehatan lalu menulis dan menempel update informasi seputar pelayanan kesehatan ibu hamil tersebut dipapan informasi posyandu Desa, Informasi yang ingin di sampaikan ini merupakan pesan verbal yang diberikan tenaga kesehatan melalui papan informasi di posyandu Desa dalam upaya mengoptimalkan pemberian informasi seputar pelayanan kesehatan di Desa tersebut.

b. Pesan verbal yang diberikan Dukun Beranak

Pesan verbal yang diberikan dukun beranak yaitu berupa nasehat dan anjuran yang diberikan kepada Ibu hamil, dalam wawancara dengan Informan MA selaku Ibu yang pernah melahirkan dibantu oleh bidan

² Informan HE. Ibu yang pernah melahirkan dengan dukun beranak di Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. *Wawancara* Kamis, 5 Maret 2020 pukul 10:24 WIB

dan dukun beranak, mengenai komunikasi informatif yang dilakukan dukun beranak dalam wawancaranya:

“Pesan yang disampaikan oleh dukun beranak. kalau sekarang dukun beranak dak boleh lagi menangani proses persalinan sendirian tapi harus di dampingi oleh bidan dan juge proses persalinan dak boleh lagi dilakukan di rumah ibu hamil tetapi ade juge ibu hamil yang dak mau melakukan persalinan di klinik. kalau keadaannya mendesak terpaksa ibu hamil melahirkan dirumah, itu juge harus melalui sepengetahuan kepala dusun (Kadus) atau kepala desa (kades). Dukun beranak juge mengingatkan pantangan yang belum boleh dilakukan seperti makanan yang pedas, makan yang mengandung banyak minyak, dan belum boleh beraktivitas diluar rumah, jangan terlalu capek. die juga menganjurkan untuk banyak makan makanan yang sehat seperti makan ikan gabus dan banyak makan sayur-sayuran seperti bayam.”³

Hal yang sama dijelaskan oleh Informan RA, selaku ibu hamil yang pernah melahirkan dibantu oleh bidan dan dukun beranak. Berikut hasil wawancaranya:

“Sekarang kalau kita mau melahirkan dengan dukun beranak dak bise lagi, walaupun bise itu juge harus di dampingi oleh bidan desa, sebenarnya kita lebih senang melahirkan dengan dukun beranak, karna kalau dengan dukun beranak lebih murah, pelayanannya pun lebih diperhatikan seperti mengurut ibu hamil, memandikan bayi setelah dilahirkan, dan mengeringkan ibu hamil setelah melahirkan.”⁴

Diperkuat juga oleh jawaban dari Informan HE, selaku Ibu hamil yang pernah melahirkan dibantu oleh bidan dan dukun beranak, Berikut hasil wawancaranya:

“Sebenarnya saya lebih suka melahirkan dengan dukun beranak, karna jarak rumah kami yang berdekatan, jadi bibik dukun selalu bisa memantau keadaan saya dan mudah apabila dipanggil baik siang maupun malam, sedangkan ibu bidan rumahnya jauh jadi agak susah

³ Informan MA. Ibu yang pernah melahirkan dengan dukun beranak di Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. *Wawancara* Kamis. 5 Maret 2020 pukul 10:48 WIB

⁴ Informan RA. Ibu yang pernah melahirkan dengan dukun beranak di Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. *Wawancara* Minggu. 08 Maret 2020 pukul 14:46 WIB

untuk berkomunikasi. Tapi sekarang kalau mau melahirkan dengan dukun beranak kita juga harus menghubungi bidan desa sebab dukun beranak dilarang membantu melahirkan sendiri. dukun beranak jugs biasanya setelah saya melahirkan memberikan nasehat-nasehat seperti makanan yang boleh dimakan dan belum boleh dimakan.”⁵

Dari hasil wawancara dengan informan diatas, bahwa masih kuatnya kepercayaan masyarakat kepada dukun beranak hingga sekarang sudah menjadi kebiasaan turun-temurun masyarakat desa setempat hingga sekarang. Masyarakat juga masih mempercayai nasehat dan anjuran yang diberikan oleh dukun beranak. nasehat dan anjuran yang diberikan oleh dukun beranak ini merupakan pesan verbal yang bersifat informatif yang diberikan dukun beranak berupa interaksi secara langsung dengan masyarakat. Namun dengan adanya peraturan pemerintah membuat bidan dan dukun beranak harus bekerja sama dalam membantu proses persalinan ibu hamil, menjadikan pelayanan kesehatan terhadap ibu hamil itu sendiri menjadi lebih baik lagi dan lebih terjamin keselamatan ibu hamil dan anaknya.

2. Pesan Verbal yang Bersifat Persuasif

Komunikasi persuasif adalah bentuk metode bujukan, ajakan yang digunakan bidan dan dukun beranak untuk mempengaruhi pasiennya (ibu hamil) dengan jalan membujuk, mengajak atau merayu dengan tujuan untuk mengubah sikap, pendapat atau perilaku ibu hamil mengenai kebiasaan sehari-

⁵ Informan H. Ibu yang pernah melahirkan dengan dukun beranak di Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. *Wawancara* Kamis, 5 Maret 2020 pukul 10:24 WIB

harinya.⁶ Penerapan bentuk komunikasi persuasif tersebut tidak terlalu banyak berfikir kritis bagi pasiennya karena komunikasi persuasif ini ibu hamil dibujuk untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku mereka dan kebiasaan yang sering dilakukan oleh ibu hamil yang dapat mengganggu kesehatannya dan calon bayinya.

a. Pesan verbal yang diberikan Bidan

Pesan verbal yang diberikan oleh bidan yaitu membujuk dan mengajak ibu hamil untuk melakukan pelayanan kesehatan, dalam wawancara dengan Informan EK selaku Bidan Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi menjawab dalam wawancaranya:

“Kalo sekarang kita anjurin kepada ibu hamil untuk melahirkan dengan faskes, kalo pun mau dengan dukun beranak ya gapapa. Kalo misalkan setelah dari klinik mau urut atau mau perawatan bayi dengan dukun gak apa, Begitu kerjasamanya. Terus kalo dukun ber anaknya nganter kita kasih tip.”⁷

Sedangkan berdasarkan jawaban wawancara peneliti dengan Informan MA. selaku bidan Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. Wawancaranya:

⁶ Alo Liliwari, *Dasar-dasar Komunikasi Kesehatan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007) h. 97

⁷ Informan EK. Bidan Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi, *Wawancara Jum'at*, 13 Maret 2020 pukul 19:42 WIB

“ Ada sebagian ibu hamil yang susah diajak periksa ke bidan. alasannya mereka beragam, kebanyakan sih alasannya masalah biaya. Walaupun begitu kami tetap membujuk mereka periksa bila ada pemeriksaan. Kan sekarang ada pemeriksaan yang gratis. Jadi kami tetap membujuknya dan kami pun juga menjelaskan manfaat-manfaat dari pemeriksaan tersebut. Hal ini kami lakukan agar mereka terbiasa untuk datang kontrol bulanan memeriksakan kandungannya”⁸

Diperkuat jawaban dari Informan SA. Selaku ibu yang pernah melahirkan dibantu oleh bidan dan dukun beranak. Berikut hasil wawancaranya:

“ Kalo kami sebelum melahirkan dianjurkan oleh bidan untuk kontrol bulanan memeriksakan kandungan dan setelah melahirkan pun dianjurkan juga oleh bidan desa untuk ikut imunisasi diposyandu setiap sebulan sekali setiap tanggal 18 setiap bulannya”⁹

Dari hasil wawancara dengan informan diatas berdasarkan hasil pengamatan peneliti, bahwa pesan verbal yang diberikan bidan adalah dengan interaksi secara langsung kepada ibu hamil berupa membujuk ibu hamil untuk memeriksakan kandungan mereka. Ini dilakukan pada saat ibu hamil datang langsung untuk memeriksakan kandungannya ke klinik bidan. Bidan berupaya membujuk dan mengajak ibu hamil agar rutin setiap bulannya untuk kontrol bulanan memeriksakan kandungannya. Hal ini dilakukan agar ibu hamil tersebut mendapatkan pelayanan kesehatan dengan baik.

⁸ Informan MA. Bidan Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. *Wawancara* Senin, 2 Maret 2020 pukul 16:49 WIB

⁹ Informan SA, Ibu yang pernah melahirkan dengan dukun beranak di Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. *Wawancara* Minggu, 8 Maret 2020 pukul 15:30 WIB

b. Pesan verbal yang diberikan Dukun Beranak

Pesan verbal yang diberikan Dukun Beranak yaitu berupa pantangan dan larangan yang disampaikan pada ibu hamil, dalam wawancara dengan Informan ER selaku dukun beranak Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi menjawab dalam wawancaranya:

“Makan dan kesehatan harus dijaga, dak boleh makan kerang karne kerang itu dingin. Ade juga ikan yang belum boleh dimakan cak ikan betok dan ikan lele, selama 40 hari setelah melahirkan ikan yang bagus untuk dimakan sebaiknya ikan gabus yang dipanggang dan sering mengkonsumsi sayuran dan buah-buahan. Belum boleh melakukan pekerjaan yang berat-berat dan dak boleh keluar rumah, melakuke aktivitas ditempat yang panas, dan belum boleh kene hujan sebelum 40 hari. Normalnye due atau tige bulan setelah melahirkan tapi ade juge ibu-ibu yang bandel belum habis waktunya sudah melanggar pantangan yang semestinya di taati.”¹⁰

Diperkuat jawaban dari Informan HE. Selaku ibu yang pernah melahirkan dibantu oleh bidan dan dukun beranak.

Berikut hasil wawancaranya:

“Kalo setelah melahirkan banyak pantangan yang harus ditaati seperti macam kami orang banjar, dilarang makan ikan jadi kalau nak makan ikan ye makan ikan asin bakar. Dukun beranak atau bidan kampung juge menyarankan makan makanan yang sehat seperti daging, ayam dan sayur-sayuran.”¹¹

¹⁰ Informan ER. Dukun beranak di Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. *Wawancara* Jum'at, 28 Februari 2020 pukul 12:28 WIB

¹¹ Informan HE. Ibu yang pernah melahirkan dengan dukun beranak di Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. *Wawancara* Kamis, 5 Maret 2020 pukul 10:24 WIB

Diperkuat jawaban dari Informan MA. Selaku ibu yang pernah melahirkan dibantu oleh bidan dan dukun beranak.

Berikut hasil wawancaranya:

“Dukun beranak pun sering ngasih nasehat-nasehat macam-macam kalo setelah melahirkan jangan keluar dulu takutnya terkena penyakit macam demam kalo terkena hujan dan panas diluar.”¹²

Diperkuat jawaban dari Informan SA. Selaku ibu yang pernah melahirkan dibantu oleh bidan dan dukun beranak.

Berikut hasil wawancaranya:

“Menurut Dukun Beranak sayurpun jage ade pantangannya macam kacang panjang dan gambas belum boleh untuk dimakan setelah melahirkan.”¹³

Diperkuat jawaban dari Informan RA. Selaku ibu yang pernah melahirkan dibantu oleh bidan dan dukun beranak.

Berikut hasil wawancaranya:

“ Kalau kata dukun beranak jangan terlalu capek, jangan keujanan, ibu hamil dan suami dilarang menyakiti binatang selama masa kehamilan, hal ini dimaksudkan agar anak kami nanti tidak mengalami kecacatan fisik, seperti menyembelih hewan dan hal-hal yang menyakiti hewan lainnya.”¹⁴

¹² Informan MA. Ibu yang pernah melahirkan dengan dukun beranak di Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. *Wawancara* Kamis, 5 Maret 2020 pukul 10:48 WIB

¹³ Informan SA, Ibu yang pernah melahirkan dengan dukun beranak di Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. *Wawancara* Minggu, 8 Maret 2020 pukul 15:30 WIB

¹⁴ Informan RA. Ibu yang pernah melahirkan dengan dukun beranak di Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. *Wawancara* Minggu, 08 Maret 2020 pukul 14:46 WIB

Dari hasil wawancara dengan informan diatas, bahwa pesan verbal yang diberikan dukun beranak adalah berupa interaksi secara langsung kepada ibu hamil dengan memberikan nasehat dan anjuran serta pantangan-pantangan apasaja yang tidak boleh dilakukan oleh ibu hamil. Ibu hamil dilarang melakukan pekerjaan yang berat-barat, tidak boleh terlalu sering melakukan pekerjaan diluar rumah, tidak boleh kehujanan, ibu hamil dan suami juga dilarang menyakiti binatang agar anaknya kelak tidak mengalami kecacatan fisik. Selain memberikan nasehat- nasehat tersebut, dukun beranak juga mengajurkan ibu hamil yang datang ke rumahnya untuk memeriksakan juga kandungannya ke klinik bidan agar pelayanan kesehatan yang didapatkan oleh ibu hamil ini dapat secara optimal.

3. Pesan Nonverbal Bidan dan Dukun Beranak

Komunikasi nonverbal merupakan komunikasi ekspresi bahasa tubuh yang tampil dalam bentuk nada suara, ekspresi wajah atau seluruh yang berkaitan gerakan anggota tubuh manusia dalam proses komunikasi.¹⁵ Komunikasi nonverbal ini disebut juga Bahasa tubuh karena menggunakan anggota tubuh untuk

¹⁵ Maksimus Ramses Lalongkoe dan Thomas Alfai Edison, *Komunikasi Terapeutik: pendekatan praktis praktisi kesehatan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014) cet 1. h. 57

mengekspresikan sesuatu bahkan melalui Bahasa tubuh seseorang mengirim pesan. Komunikasi nonverbal ini merupakan bagian komunikasi yang sangat penting dalam melaksanakan aktivitas komunikasi terapeutik. Komunikasi nonverbal dinilai mampu merubah pola pikir dan merubah sikap ibu hamil, karena pesan nonverbal memberikan penegasan khusus terhadap pesan verbal. terciptanya proses komunikasi yang baik dan efektif tentu didukung dengan dua bentuk komunikasi ini karena saling memberi kekuatan dan saling memberi penegasan. bahasa nonverbal menegasi bahasa verbal dan bahasa verbal menegasi bahasa nonverbal.

Proses komunikasi terapeutik secara nonverbal juga terjadi pada bidan dan dukun beranak pada saat memberikan pelayanan kesehatan pada ibu hamil. Pesan nonverbal yang diberikan bidan dan dukun beranak pada ibu hamil. Dalam wawancara dengan Informan HE selaku ibu yang pernah melahirkan dibantu oleh bidan dan dukun beranak. Berikut hasil wawancaranya:

“Aku lebih senang datang ke bidan kampung (dukun beranak), soalnya kan kalo bidan kampung (dukun beranak) tuh ramah, kalo aku dari dulu sudah percaya ke bidan kampung (dukun beranak) kalo mau melahirkan, dak tau kenapa yakin bae dengan omongan bidan kampung tuh lebih meyakinkan”¹⁶

¹⁶ Informan HE. Ibu yang pernah melahirkan dengan dukun beranak di Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. *Wawancara* Kamis, 5 Maret 2020 pukul 10:24 WIB

Sedangkan berdasarkan jawaban wawancara peneliti dengan Informan EK. selaku bidan Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. Berikut hasil wawancaranya:

“ Kalo kita membujuk kan harus disertai dengan ekspresi wajah dan bahasa tubuh yang meyakinkan , supaya ibu hamil nya bisa lebih yakin dengan omongan kita. Tanpa di sadari sih Proses komunikasi nonverbal ini bisa lebih efektif untuk meyakinkan ibu hamil”¹⁷

Diperkuat jawaban dari Informan RA. Selaku ibu yang pernah melahirkan dibantu oleh bidan dan dukun beranak. Berikut hasil wawancaranya:

“ Kalo aku dari dulu lah tebiasa melahirke dengan dukun beranak, jadi kalo ngobrolnye juge enak dengan mak I tuh lah lame juge kan betangge jadi ade kedekatan, Ngobrol ape bae nyambung orangnya ramah dan murah senyum. kalo dengan bidan E juge yang sering aku datangi juge same sih orangnye ramah murah senyum. keduanya tuh sama melakukan pelayanan yang terbaik jadi ape bae nasehat dan yang dianjurkanye pun aku turuti”¹⁸

Proses Komunikasi Terapeutik secara nonverbal ini juga termasuk dengan papan informasi yang terdapat di Posyandu Desa sebagai media untuk memberikan informasi kepada masyarakat akan adanya pelayanan dan pemeriksaan kepada ibu hamil dan balita di posyandu.

¹⁷ Informan EK. Bidan Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi, *Wawancara* Jum'at, 13 Maret 2020 pukul 19:42 WIB

¹⁸ Informan RA. Ibu yang pernah melahirkan dengan dukun beranak di Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. *Wawancara* Minggu. 08 Maret 2020 pukul 14:46 WIB



(Sumber: Papan Informasi di Posyandu Desa Pematang Lumut)

Dari hasil wawancara dengan informan diatas berdasarkan hasil pengamatan peneliti, pada saat ibu hamil datang untuk memeriksakan kandungannya baik kepada bidan maupun dengan dukun beranak tampak sekali bidan maupun dukun beranak ini menyambut ibu hamil dengan ekspresi ramah dan murah senyum. sehingga membuat ibu hamil merasa nyaman saat akan melakukan pemeriksaan. Saat sebelum melakukan pemeriksaan bidan maupun dukun beranak mengajak ibu hamil berbincang-bincang terlebih dahulu agar ibu hamil merasa tenang dan rileks ketika akan diperiksa. pada saat berbincang-bincang tersebut Ibu hamil pun menyampaikan keluhan yang dialaminya sehingga bidan dan dukun beranak langsung mempersiapkan perawatan yang akan diberikan. Terlihat tidak sulit untuk bidan dan dukun beranak menciptakan kedekatan dengan ibu hamil yang datang di karenakan biasanya masyarakat pedesaan tersebut sudah saling mengenal sehingga membuat mereka tidak merasa canggung satu

sama lain. kedekatan ruang inilah yang menciptakan kenyamanan pada proses pelayanan kesehatan yang diberikan bidan dan dukun beranak. Ini menunjukkan bahwa pesan nonverbal yang diberikan oleh bidan dan dukun beranak yaitu berupa ekspresi wajah dan kedekatan ruang antara bidan dan dukun beranak kepada ibu hamil yang mendukung penyampaian pesan persuasif yang diberikan oleh bidan dan dukun beranak pada ibu hamil. Pada saat ibu hamil pesan nonverbal juga terdapat dalam bentuk informatif berupa papan informasi yang terdapat di Posyandu Desa sebagai media untuk memberikan informasi kepada masyarakat akan pelayanan kesehatan ibu hamil.

B. Fase-fase Komunikasi Terapeutik Bidan dan Dukun Beranak dalam Optimalisasi Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil

1. Tahap Persiapan (Prainteraksi)

Tahap persiapan atau prainteraksi sangat penting dilakukan sebelum berinteraksi dengan ibu hamil. Pada tahap ini bidan dan dukun beranak menggali perasaan dan mengidentifikasi kelebihan dan kekurangannya. Pada tahap ini bidan dan dukun beranak juga mencari informasi tentang ibu hamil. Kemudian bidan dan dukun beranak merancang strategi untuk pertemuan pertama dengan ibu

hamil.¹⁹ Tahap ini harus dilakukan oleh seorang bidan dan dukun beranak untuk memahami dirinya, mengatasi kecemasannya, dan meyakinkan dirinya bahwa dia siap untuk berinteraksi dengan ibu hamil.

a. Tahap Persiapan yang Diberikan Bidan

Tahap persiapan yang dilakukan bidan sebelum membantu proses persalinan ibu hamil, dalam wawancara dengan Informan EK. selaku Bidan Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. Berikut hasil wawancaranya:

“ Ketika pasien ibu hamil datang mau melahirkan , ya kami sebelum menolong persalinan tentu mempersiapkan alat-alat terlebih dahulu. Setelah itu barulah kami mendata biodata pasien seperti nama, umur, tempat tinggal dan lain-lain. Hal ini supaya kami dapat mengenal pasien sehingga lebih mudah memberikan pelayanan. Dan biasanya juga ibu hamil yang datang manggil dukun beranak terlebih dahulu. Baru setelah itu dukun beranak menelpon kami bahwa ada ibu hamil yang mau melahirkan. sehingga kami bisa mempersiapkan segala sesuatu untuk persalinan, dan kemudian barulah dukun beranak mengajak ibu hamil tersebut ke klinik kami”²⁰

Dari hasil wawancara dengan informan diatas, bahwa proses komunikasi terapeutik dalam tahap persiapan yang dilakukan oleh bidan adalah dengan mempersiapkan segala

¹⁹ Astuti Ardi Putri, *Strategi budaya karakter caring of nursing*, (Bogor: In Media, 2014), h. 55

²⁰ Informan EK. Bidan Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi, *Wawancara* Jum'at, 13 Maret 2020 pukul 19:42 WIB

sesuatu sebelum membantu persalinan ibu hamil. Disini bidan dan dukun beranak mempersiapkan pelayanan kesehatan untuk ibu hamil dengan baik. Mereka berdua bekerja sama dengan baik dalam membantu melahirkan ibu hamil. Komunikasi yang terjadi antara bidan dan dukun beranak juga berjalan secara efektif.

b. Tahap Persiapan yang Diberikan Dukun Beranak

Tahap persiapan yang dilakukan dukun beranak sebelum membantu proses persalinan ibu hamil, dalam wawancara dengan Informan MA selaku dukun beranak Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. Berikut hasil wawancaranya:

“ Biasanye kalo sudah mulai bukaan berape ibu hamil itu langsung manggil aku, misal nye bukaan lime atau enam sudah ngubungi aku. Terus aku ngubungi ibu bidan bahwa ade ibu hamil yang nak melahirke. lepas itu aku ngantarke ibu hamil tersebut ke klinik bidan karne sekarang dak boleh lagi melahirke di rumah”²¹

Dari hasil wawancara dengan informan diatas, bahwa proses komunikasi terapeutik dalam tahap persiapan yang dilakukan oleh dukun beranak adalah mempersiapkan diri untuk bermitra dengan bidan dengan memberi tahu dan memanggil bidan jika ada ibu hamil yang mau melahirkan

²¹ Informan MA, Dukun beranak di Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. *Wawancara* Minggu, 8 Maret 2020 pukul 14:23 WIB

sehingga antara bidan dan dukun beranak dapat mempersiapkan diri sebelum bekerja sama dalam membantu persalinan ibu hamil tersebut.

1. Tahap Orientasi (Perkenalan)

Perkenalan merupakan kegiatan yang dilakukan saat pertama kali bertemu atau kontak dengan klien. Pada saat berkenalan, bidan dan dukun beranak harus memperkenalkan dirinya terlebih dahulu kepada ibu hamil. Dengan memperkenalkan dirinya berarti bidan dan dukun beranak telah bersikap terbuka pada ibu hamil dan ini diharapkan akan mendorong ibu hamil untuk membuka dirinya.²² Tujuan tahap ini adalah untuk memvalidasi keakuratan data dan rencana yang telah dibuat dengan keadaan ibu hamil saat ini, serta mengevaluasi hasil tindakan yang lalu.

a. Tahap Orientasi yang Diberikan Bidan

Tahap perkenalan yang dilakukan bidan sebelum membantu proses persalinan dilakukan pada ibu hamil, dalam wawancara dengan Informan EK. selaku Bidan Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. Berikut hasil wawancaranya:

“ Kalo yang baru atau belum pernah kontak kita kenalan dulu, tapi kalo yang sudah kontak ya sudah kenal lebih mudah komunikasinya. Pasien biasanya langsung menyampaikan

²² Astuti Ardi Putri, *Op. Cit.* , h. 55

keluhan, kalo yang belum kenal ya kita Tanya dulu dari mana asalnya, dan keluhannya apa.”²³

Dari hasil wawancara dengan informan diatas, bahwa proses komunikasi terapeutik dalam tahap orientasi (perkenalan) yang dilakukan oleh bidan adalah dengan cara mendekati diri terlebih dahulu terhadap pasien agar pasien tersebut dapat merasa nyaman menyampaikan apa saja yang menjadi keluhannya sehingga mempermudah proses pelayanan kesehatan yang diberikan kepada ibu hamil tersebut.

b. Tahap Orientasi yang Diberikan Dukun Beranak

Tahap perkenalan yang dilakukan dukun beranak sebelum membantu proses persalinan dilakukan pada ibu hamil, dalam wawancara dengan Informan MA selaku Dukun Beranak Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. Berikut hasil wawancaranya:

“ Biasanye ibu yang nak melahirke itu wang daerah sini, jadi ye rate-rate sudah kenal. Tetangge dekat rumah, pokoknye kalo warga sini sudah saling kenal. jadi kalo sudah kenal kan lemak banyak ngobrolnye, mereka juge dak canggung cerite-cerite masalah keluhannya”²⁴

²³ Informan EK. Bidan Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi, *Wawancara* Jum’at, 13 Maret 2020 pukul 19:42 WIB

²⁴ Informan MA, Dukun beranak di Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. *Wawancara* Minggu, 8 Maret 2020 pukul 14:23 WIB

Dari hasil wawancara dengan informan diatas, bahwa proses komunikasi terapeutik dalam tahap orientasi (perkenalan) yang dilakukan oleh dukun beranak adalah pendekatan dengan warga sekitar karena warga desa setempat kebanyakan sudah saling mengenal jadi proses komunikasi yang tercipta dapat lebih mudah. Sehingga ibu hamil yang datang ingin melahirkan pun dapat lebih nyaman untuk menyampaikan apa yang menjadi keluhannya.

2. Tahap Kerja

Tahap kerja ini merupakan tahap inti dari keseluruhan proses komunikasi terapeutik.²⁵ Pada tahap ini bidan dan dukun beranak dan ibu hamil bekerja bersama-sama untuk mengatasi masalah yang dihadapi ibu hamil. Pada tahap kerja ini dituntut kemampuan bidan dan dukun beranak dalam mendorong ibu hamil mengungkap perasaan dan pikirannya. Bidan dan dukun beranak juga dituntut untuk mempunyai kepekaan terhadap adanya perubahan dalam respons verbal maupun nonverbal ibu hamil.

a. Tahap Kerja Bidan

Tahap kerja yang dilakukan bidan pada saat proses persalinan ibu hamil. dalam wawancara dengan Informan EK, Bidan Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten

²⁵ Astuti Ardi Putri, *Op. Cit.* , h. 55

Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. Berikut hasil wawancaranya:

“ Kita kasih masukan dan kita kasih dukungan serta motivasi moril kepada ibunya seperti kata-kata bahwa persalinan itu mudah-mudahan bisa dilewatinya, jadi dia harus rileks, nafasnya bisa diatur jadi persalinannya pun insya allah mudah. Kalo dia teriak-teriak semakin habis tenaga ataupun nangis-nangis semakin kecapek’an dia, kalo bisa mengontrol emosi dan pernafasan jadi mudah”²⁶

Dari hasil wawancara dengan informan diatas, bahwa proses komunikasi terapeutik dalam tahap kerja yang dilakukan bidan adalah dengan memberi masukan dan memberi motivasi moril kepada ibu hamil dengan kata-kata yang menenangkan ibu hamil agar ibu hamil dalam menjalani proses persalinan dengan tenang dan rileks sehingga mempermudah proses persalinannya.

b. Tahap Kerja Dukun Beranak

Tahap kerja yang dilakukan dukun beranak pada saat bekerja sama dengan bidan dalam membantu proses persalinan ibu hamil. dalam wawancara Informan ER selaku Dukun Beranak Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. Berikut hasil wawancaranya:

²⁶ Informan EK. Bidan Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi, *Wawancara* Jum’at, 13 Maret 2020 pukul 19:42

“ Dalam pembagian tugas dengan bidan dalam membantu melahirkan ibu hamil, aku yang mengurus bayi tersebut. Kalo bidan yang mengurus maknye. aku jage membantu menenangkan ibu hamil tersebut supaya tenang dan rileks menjelang proses persalinan. Kalo ibu hamilnye tenang kan bise dengan mudah melahirkan”²⁷

Dari hasil wawancara dengan informan diatas, bahwa proses komunikasi terapeutik dalam tahap kerja yang dilakukan dukun beranak adalah membantu menenangkan ibu hamil agar tenang dan rileks dalam menghadapi proses persalinan. Dukun beranak tidak hanya mengurus bayi yang sudah lahir tetapi dukun beranak juga dapat membantu menenangkan ibu hamil agar tidak cemas dan takut dalam menghadapi proses persalinan. Sehingga proses persalinan dapat berjalan dengan lancar.

3. Tahap Terminasi

Terminasi merupakan akhir dari pertemuan bidan dan dukun beranak dengan ibu hamil. Tahap ini dibagi menjadi dua yaitu terminasi sementara dan terminasi akhir.²⁸ Terminasi sementara adalah akhir dari tiap pertemuan bidan dan dukun beranak-ibu hamil, setelah terminasi sementara, bidan dan dukun beranak akan bertemu kembali dengan ibu hamil pada waktu yang telah

²⁷ Informan ER. Dukun beranak di Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. *Wawancara* Jum'at. 28 Februari 2020 pukul 12:28 WIB

²⁸ Astuti Ardi Putri, *Op. Cit.* , h. 56

ditentukan. Terminasi akhir terjadi jika bidan dan dukun beranak telah menyelesaikan proses keperawatan secara keseluruhan.

a. Tahap Terminasi yang Diberikan Bidan

Tahap akhir dari pelayanan kesehatan yang diberikan bidan pada ibu hamil, dalam wawancara Informan EK. selaku bidan Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. Berikut hasil wawancaranya:

“ Kalo abis lahiran dari klinik ya tiap hari tetap dikontrol, kita yang datang ke rumah. Tapi setelah lahiran tujuh hari atau delapan hari kalo misalnya masih ada keluhan ibunya yang datang lagi kesini”²⁹

Dari hasil wawancara dengan informan diatas, bahwa proses komunikasi terapeutik dalam tahap terminasi yang dilakukan oleh bidan adalah dengan masih mengontrol dan memperhatikan pasien. Ini dilakukan untuk mengetahui apakah pasien setelah melahirkan apakah masih memiliki keluhan. Dengan demikian proses komunikasi terapeutik pada tahap akhir (terminasi) yang dilakukan sampai selesai sehingga pelayanan kesehatan yang dilakukan secara optimal.

b. Tahap Terminasi yang Diberikan Dukun Beranak

Tahap akhir dari pelayanan kesehatan yang diberikan dukun beranak pada ibu hamil, dalam wawancara dengan

²⁹ Informan EK. Bidan Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi, *Wawancara* Jum'at, 13 Maret 2020 pukul 19:42 WIB

Informan ER selaku Dukun Beranak yang ada di Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. Berikut hasil wawancaranya:

“ Kalo setelah melahirke ibu hamil biasanye datang lagi, kalo dak die yang datang aku yang datang untuk mandikan bayinye. Kalo ibunye cuma minta ramuan-ramuan untuk mandi dewek di rumah. Biasanye ade adat keramasan atau cuci lantai bagi adat disini. aku dipanggil untuk membersihkan bayi yang baru lahir, misalnya bayi itu nak keluar rumah atau jalan-jalan pegi keluar rumah berarti bayi tersebut sudah bersih.”³⁰

Dari hasil wawancara dengan informan diatas, bahwa proses komunikasi terapeutik dalam tahap terminasi yang dilakukan oleh dukun beranak adalah dengan memberikan pelayanan setelah ibu hamil tersebut melahirkan berdasarkan dengan tradisi adat setempat yaitu dengan memandikan bayi yang baru lahir dengan ramuan-ramuan sesuai dengan kebiasaan adat setempat. Hal ini dilakukan beberapa hari setelah proses lahiran tersebut agar bayi yang sudah lahir bersih dalam segala hal menurut kepercayaan masyarakat Desa tersebut.

Dari hasil wawancara dengan informan diatas berdasarkan hasil pengamatan peneliti pada ke empat fase komunikasi terapeutik bidan dan dukun beranak pada saat memberikan pelayanan kesehatan ibu hamil mulai dari fase persiapan

³⁰ Informan ER. Dukun beranak di Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. *Wawancara* Jum'at. 28 Februari 2020 pukul 12:28 WIB

(prainteraksi), fase orientasi (perkenalan), fase kerja dan fase terminasi yaitu pada awal fase persiapan (prainteraksi) saat ibu hamil mengalami tanda-tanda ingin melahirkan, ibu hamil tersebut mulai menghubungi dukun beranak sehingga dukun beranak pun langsung mempersiapkan diri datang kerumah ibu hamil yang ingin melahirkan. Ketika sampai dirumah ibu hamil Dukun beranak pun langsung memeriksa kandungan ibu hamil tersebut. jika mendekati bukaan akhir kemudian dukun beranak langsung menghubungi bidan desa. Dukun beranak membantu ibu hamil tersebut untuk mempersiapkan apa saja yang dibutuhkan ibu hamil selama proses persalinannya. Ketika mendapat kabar dari dukun beranak bahwa ada seorang ibu hamil yang mau melahirkan bidan pun langsung mempersiapkan semua peralatan dan tempat pembaringan di klinik. Peralatan yang dipersiapkan untuk ibu hamil tersebut harus bersih dan higienis. setelah semua peralatan dan perlengkapan telah dipersiapkan, dukun beranak dan keluarga ibu hamil tersebut pun langsung membawa ibu hamil ke klinik bidan. Kemudian masuk ke fase orientasi (perkenalan) bidan dan dukun beranak langsung mendata identitas ibu hamil mulai dari nama, umur, asal dan menanyakan keluhan apa saja yang dialami ibu hamil tersebut. setelah selesai tahap perkenalan selesai maka langsung ke tahap kerja ketika menjelang proses

persalinan ibu hamil bidan dan dukun beranak pun langsung bekerja sama dalam membantu proses persalinan. Bidan bertugas untuk mengurus ibu hamil dan bidan yang bertugas mengurus bayinya setelah lahir. Bidan dan dukun beranak pun memberikan dukungan dan motivasi moral dengan kata-kata menenangkan ibu hamil agar ibu hamil dapat tenang dan rileks pada saat proses persalinannya agar proses persalinannya dapat berjalan dengan lancar. Setelah proses persalinan selesai, masuk ke fase akhir yaitu fase terminasi (akhir) setelah melahirkan pasien tersebut masih dikontrol dan diperhatikan oleh bidan. Ini dilakukan untuk mengetahui apakah pasien setelah melahirkan apakah masih memiliki keluhan. Dukun beranak pun masih memberikan pelayanan setelah ibu hamil tersebut melahirkan berdasarkan dengan tradisi adat setempat yaitu dengan memandikan bayi yang baru lahir dengan ramuan-ramuan sesuai dengan kebiasaan adat setempat. Hal ini dilakukan beberapa hari setelah proses kelahiran tersebut agar bayi yang sudah lahir bersih dalam segala hal menurut kepercayaan masyarakat Desa tersebut. Dengan demikian proses komunikasi terapeutik pada keempat fase komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh bidan dan dukun beranak dilakukan hingga selesai.

C. Komunikasi Interpersonal Bidan dan Dukun Beranak dalam Optimalisasi Pelayanan Kesehatan Ibu hamil

Komunikasi terapeutik termasuk komunikasi interpersonal dengan titik tolak saling memberikan pengertian antara bidan dan pasien termasuk dalam hal ini dukun beranak. Persoalan mendasar dan komunikasi ini adalah adanya saling membutuhkan antara bidan dan pasien, sehingga dapat dikategorikan ke dalam komunikasi pribadi diantara bidan dan pasien bidan membantu dan pasien menerima bantuan. Dalam penelitian ini, bidan dan dukun beranak memerlukan komunikasi interpersonal sebagai salah satu sarana untuk membantu kelancaran pelayanan kesehatan yang mereka berdua berikan. adanya kerjasama antara bidan dan dukun beranak dalam membantu proses persalinan ibu hamil, tentunya dibutuhkan kemampuan dan keterampilan komunikasi interpersonal yang baik dalam menjalankan kerja sama antara keduanya. Hal tersebut agar keduanya dapat memberikan kepuasan dan rasa percaya kepada ibu hamil terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Sehingga proses pelayanan kesehatan dapat berjalan dengan lancar.

1. Komunikasi Interpersonal Ibu Hamil yang Mendapatkan Pelayanan Kesehatan dari Bidan dan Dukun Beranak

Komunikasi yang terjadi antara bidan dan dukun beranak pada saat memberikan pelayanan kesehatan pada ibu hamil termasuk juga dalam Komunikasi Interpersonal. Komunikasi Interpersonal yang

terjadi merupakan hasil dari pengalaman Ibu hamil yang pernah mendapatkan pelayanan kesehatan dari bidan dan dukun beranak, dalam wawancara dengan Informan MA selaku Ibu yang pernah melahirkan dibantu oleh bidan dan dukun beranak. Beliau menjelaskan bahwa:

“Dukun beranak dan bidan yang bekerja sama dalam membantu persalinan keduanya sangat ramah. Dukun beranaknya ramah dan bidannya pun juga ramah. Dari dulu emang kalo melahirkan ya dengan dukun beranak, soalnya kan dari dulu juga belum ada bidan yang adanya kan hanya bidan kampung (dukun beranak)”³¹

Dilanjutkan dengan jawaban wawancara peneliti dengan Informan HE, selaku Ibu yang pernah melahirkan dengan bidan dan dukun beranak. Berikut hasil wawancaranya:

“Kalo dukun beranak ini kan adat lama yang dilakukan turun-temurun dari zaman dulu, Kalo sekarang kan baru melahirkan dengan bidan. Kalo dengan dukun beranak ini kan tidak malu dan tidak sungkan untuk memanggil dukun beranak jika dibutuhkan untuk melahirkan karena lokasi rumah dukun beranak ini bersebelahan saja. Dukun beranak ini pun ramah tamah sehingga banyak ibu-ibu hamil yang mau melahirkan dengan dukun beranak, bidan pun juga ramah jadi keduanya tuh dalam membantu proses melahirkan pun juga enak”³²

Diperkuat dengan jawaban wawancara peneliti dengan Informan RA, selaku Ibu yang pernah melahirkan dengan bidan dan dukun beranak. Berikut hasil wawancaranya:

“Melahirkan dengan dukun beranak itu enaklah, setidaknya ia tahu mana yang sakit apalagi kalo sudah ngisi ketuban itu pasti sakit.

³¹ Informan MA. Ibu yang pernah melahirkan dengan dukun beranak di Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. *Wawancara* Kamis, 5 Maret 2020 pukul 10:48 WIB

³² Informan HA. Ibu yang pernah melahirkan dengan dukun beranak di Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. *Wawancara* Kamis, 5 Maret 2020 pukul 10:24 WIB

jadi kalo dukun beranak mengurut kalo bidan itu kan tau cara menyuntik dan kasih obat, jadi melahirkan dengan keduanya tuh enak karena keduanya punya ke ahlian masing-masing”³³

Diperkuat dengan jawaban wawancara peneliti dengan Informan SA, selaku Ibu yang pernah melahirkan dengan bidan dan dukun beranak. Berikut hasil wawancaranya:

“ Kemarin waktu saya melahirkan dengan dukun beranak itu didampingi dengan bidan. jadi saya manggil dukun beranak dulu terus dukun beranknya manggil bidan. Bidan nya yang datang ke rumah karna saya sudah mules mau melahirkan saat itu lah, Jadi melahirkan di rumah saya. Dukun beranak sama bidan nya sih kompak waktu membantu saya melahirkan, Keduanya berusaha nenangkan saya. Kalo dukun beranak kan dekat rumah saya jadi lebih dekat. Dengan bidan pun saya sudah kenal karena sering berobat dikliniknya. Jadi luwes aja ngobrolnya dengan keduanya. Saya pun jadi tenang dan tidak merasa cemas karna keduanya pun kompak membantu saya lahiran.”³⁴

Dari hasil wawancara dengan informan diatas, bahwa komunikasi interpersonal yang terjalin antara bidan dan dukun beranak dengan ibu hamil berjalan dengan efektif. Hal ini terbukti dengan mayoritas ibu-ibu yang pernah melahirkan dengan dukun beranak yang didampingi oleh bidan merasa puas atas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh keduanya. Kerja sama keduanya membuat ibu hamil menjadi merasa nyaman dan keselamatannya pun menjadi semakin terjamin. Dan dukun beranak biasanya sangat teliti, serta bisa dipanggil kapan saja baik siang maupun malam dalam

³³ Informan RA. Ibu yang pernah melahirkan dengan dukun beranak di Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. *Wawancara* Minggu, 08 Maret 2020 pukul 14:46 WIB

³⁴ Informan SA, Ibu yang pernah melahirkan dengan dukun beranak di Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. *Wawancara* Minggu, 8 Maret 2020 pukul 15:30 WIB

membantu proses persalinan ibu hamil bahkan setelah melahirkan masih dirawat sampai 40 pasca melahirkan.

2. Kemitraan Bidan dan Dukun Beranak

Ketergantungan masyarakat Desa terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan dukun beranak terhadap ibu hamil sudah menjadi kebiasaan turun-temurun yang dilakukan sejak zaman dahulu, Hal ini pun masih menjadi tradisi yang dilakukan hingga sekarang. Namun sekarang dengan adanya peraturan tentang Kebijakan Kementerian Kesehatan dengan mengembangkan program kemitraan bidan dan dukun beranak. Para dukun beranak diupayakan bermitra dengan bidan dengan hak dan kewajiban yang jelas. Pemeriksaan kehamilan dan pertolongan persalinan tidak lagi dikerjakan oleh dukun beranak, namun dirujuk kebidan. Yang tercantum dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 97 tahun 2014 pasal 46 ayat (2) huruf c tentang kemitraan antara bidan dan dukun beranak.³⁵ Dengan adanya peraturan tentang kebijakan kemitraan bidan dan dukun beranak membuat pelayanan kesehatan Ibu Hamil lebih terjamin.

Kebijakan kemitraan bidan dan dukun beranak yang berlaku sekarang, Informan ER selaku dukun beranak Desa Pematang

³⁵ Peraturan menteri kesehatan republik Indonesia nomor 97 tahun 2014 tentang pelayanan kesehatan masa sebelum hamil, masa hamil, persalinan, dan masa sesudah melahirkan, penyelenggaraan pelayanan kontrasepsi, serta pelayanan kesehatan seksual. Bab VII pemberdayaan masyarakat, pasal 46, h. 24.

Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi menjawab dalam wawancaranya:

“ Sekarang dukun beranak harus didampingi dengan bidan dak boleh dewek’an harus didampingi bedue harus bekawan, aku lah senang pule kalo bekawan, tugas aku jadi ringan. Kalo dewek’an tuh maklumlah repot”³⁶

Diperkuat lagi dengan jawaban dari Informan MA selaku dukun beranak Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. Berikut hasil wawancaranya:

“ Sekarang kami dak boleh lagi membantu melahirkan ibu hamil sendirian, harus berdampingan dengan bidan. Itu yang sering disampaikan ketika diadakan rapat di balai desa tentang kebijakan bahwa sekarang bidan desa harus berdampingan dengan bidan kampung (dukun beranak). Sekarang juga dak boleh lagi melahirkan di rumah harus ke klinik bidan. Tapi kan kalo ibu hamil sudah mau melahirkan sudah dak bisa lagi dibawakke klinik ya terpaksa melahirkannya di rumah”³⁷

Diperkuat dengan jawaban dari Informan MA, selaku ibu yang pernah melahirkan dengan dukun beranak di Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Berikut hasil wawancaranya:

“Setelah saya melahirkan anak ketiga ini barulah peraturan kalo kita melahirkan dengan dukun beranak harus didampingi dengan bidan kalo dulu kan dak ada. Sekarang dukun beranak harus didampingi dengan bidan untuk mencegah sesuatu yang tidak diinginkan terjadi, ya dengan adanya kerja sama dukun beranak dan

³⁶ Informan ER. Dukun beranak di Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. *Wawancara* Jum’at, 28 Februari 2020 pukul 12:28 WIB

³⁷ Informan MA, Dukun beranak di Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. *Wawancara* Minggu, 8 Maret 2020 pukul 14:23 WIB

bidan ya bagus, karna jika terjadi pendarahan kan ada bidan yang siap siaga dengan alat-alat kesehatan dan obat-obatnya”³⁸

Dari hasil wawancara dengan informan diatas, bahwa peraturan Kementerian Kesehatan tentang Kemitraan Bidan dan Dukun Beranak dalam rangka kerjasama sama dalam proses melahirkan ibu hamil dapat membantu mengoptimalkan pelayanan kesehatan ibu hamil antara tenaga kesehatan seperti bidan yang dibekali ilmu pengetahuan yang dibekali dengan teori dan didampingi dengan dukun beranak yang memiliki pengalaman secara turun menurun.

Kemitraan Bidan dan Dukun Beranak memberikan hak dan kewajiban yang jelas, terdapat pembagian tugas antara bidan dan dukun beranak dalam membantu proses persalinan ibu hamil. Informan ER selaku Dukun Beranak yang ada di Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. Berikut hasil wawancaranya:

“Aku sekarang ditugaske ngurusi bayi setelah melahirke dari bidan baru aku nyambutnye, ngurusi bayi mandikenyne, masang bedong. kalo ibunya itu urusan bidan yang ngurusnye, Sekarang dak boleh lagi bantu-bantu misalke nak didorong nak di ape dak boleh lagi sekarang. Kalo sekarang nih barulah peraturan cak itu”³⁹

³⁸ Informan MA. Ibu yang pernah melahirkan dengan dukun beranak di Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. *Wawancara* Kamis. 5 Maret 2020 pukul 10:48 WIB

³⁹ Informan ER. Dukun beranak di Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. *Wawancara* Jum'at. 28 Februari 2020 pukul 12:28 WIB

Hal yang sama dijelaskan oleh Informan MA selaku Dukun Beranak yang ada di Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. Berikut hasil wawancaranya:

“ Tugas kami cuma mengurus bayinya kalo bidan yang mengurus ibunya, kami yang menyambut bayi dan mandikan. Nanti ari-arinya kami yang nyucinya, kalo bidan cuma mengurus ibunya”⁴⁰

Diperkuat lagi dengan jawaban dari Informan EK. selaku bidan Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. Berikut hasil wawancaranya:

“ Kalo saya yang mengurus ibunya, kalo sudah lahiran bayinya yang ngurus dukun beranak . kalo ibu yang mau melahirkan manggil dukun, dukunnya yang mengontak atau manggil saya. Kalo sekarang kan harus melahirkan di klinik jadi dukun beranak yang membawa ibu hamilnya kesini”⁴¹

Diperkuat jawaban dari Informan MA, selaku ibu hamil yang pernah melahirkan dengan dukun beranak di Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Berikut hasil wawancaranya:

“ Sekarang kalo melahirkan dengan dukun beranak harus di dampingi dengan bidan, ya pembagian tugasnya itu bidan yang memotong tali pusar dan memandikan, ya kalo dukun beranak itu membantu melahirkan dan mengurut. Mereka berdua bekerja sama dengan kompak.”⁴²

⁴⁰ Informan MA, Dukun beranak di Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. *Wawancara* Minggu, 8 Maret 2020 pukul 14:23 WIB

⁴¹ Informan EK. Bidan Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi, *Wawancara* Jum'at, 13 Maret 2020 pukul 19:42 WIB

⁴² Informan MA. Ibu yang pernah melahirkan dengan dukun beranak di Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. *Wawancara* Kamis. 5 Maret 2020 pukul 10:48 WIB

Dari hasil wawancara dengan informan diatas, bahwa dengan adanya Peraturan kementerian kesehatan dalam program kemitraan bidan dan dukun beranak memberi tugas pada dukun beranak untuk mengurus bayi yang telah dilahirkan oleh bidan. Sedangkan untuk membantu proses melahirkan ibu hamil itu menjadi tugas dari seorang bidan. adanya kerja sama antara bidan dan dukun beranak keduanya tersebut dapat saling membantu dan memiliki tugas masing-masing untuk membantu melahirkan ibu hamil sehingga dapat mengoptimalkan pelayanan kesehatan pada ibu hamil.

D. Komunikasi Terapeutik Bidan dan Dukun Beranak dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan Pada Ibu Hamil

Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang dilakukan atau dirancang untuk terapi. Seorang tenaga medis dapat membantu pasien mengatasi masalah yang dihadapinya melalui komunikasi. Komunikasi terapeutik ini direncanakan secara sadar, bertujuan dan kegiatannya dipusatkan untuk kesembuhan pasien. Pada dasarnya komunikasi terapeutik dilakukan melalui hubungan interpersonal antara bidan yang bermitra dengan dukun beranak dalam mengoptimalkan pelayanan kesehatan pada ibu hamil. Sebagai kegiatan komunikasi yang terjalin melalui hubungan interpersonal, komunikasi terapeutik yang dilakukan bidan yang bermitra dengan dukun beranak pada pelayanan kesehatan ibu hamil di Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupten

Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi dilakukan dengan memperhatikan situasi dan pola komunikasi interpersonal yang disebut Joseph A. Devito sebagai komunikasi antarmanusia.

Komunikasi Interpersonal menurut Devito mengacu pada tindakan oleh satu orang atau lebih yang mengirim dan menerima pesan yang dapat terdistorsi. Oleh gangguan (*noise*), terjadi dalam suatu konteks tertentu, mempunyai pengaruh tertentu dan ada kesempatan untuk melakukan umpan balik.

Komunikasi yang dapat terjadi di berbagai area membuktikan bahwa komunikasi merupakan aspek penting dalam kehidupan manusia karena dapat terjadi dalam lingkup yang sangat kecil hingga lingkup yang sangat besar. Namun, dimanapun dan bagaimanapun komunikasi terjadi, pada dasarnya secara interpersonal proses komunikasi terjadi dengan pola yang sama. Termasuk peristiwa komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh bidan yang bermitra dengan dukun beranak dalam pelayanan kesehatan ibu hamil di Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi.

Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti diperoleh pola komunikasi terapeutik yang terjadi pada hubungan interpersonal bidan dan dukun beranak pada saat memberikan pelayanan kesehatan ibu hamil Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi

dapat digambarkan melalui pola komunikasi interpersonal yang dideskripsikan oleh Devito dengan memperhatikan 8 (delapan) komponen dari proses komunikasi yang perlu dicermati pada kegiatan komunikasi terapeutik atau komunikasi interpersonal yaitu: (1) Konteks (lingkungan) komunikasi, (2) Sumber penerima, (3) Enkoding-dekoding, (4) Kompetensi komunikasi, (5) pesan dan saluran, (6) Umpan balik, (7) Gangguan, dan (8) Efek komunikasi. Yang secara keseluruhan komponen ini dijelaskan sebagai berikut:

Pertama : Konteks (lingkungan) merupakan sesuatu yang kompleks antara dimensi fisik, sosial-psikologis dan dimensi temporal yang saling mempengaruhi satu sama lain. Konteks lingkungan menurut peneliti dapat dibagi atas dua bagian, yakni:

Konteks lingkungan fisik adalah salah satu komponen komunikasi yang harus di dayakan oleh klinik bidan dan puskesmas sehingga dapat menimbulkan rasa nyaman, dan tentram, bagi petugas pelayanan kesehatan termasuk bidan yang bekerja sama dengan dukun beranak untuk mewujudkan komunikasi terapeutik yang baik dalam mengoptimalkan pelayanan kesehatan ibu hamil atau masyarakat sebagai pengguna jasa kesehatan. Lingkungan kerja fisik berkaitan dengan segala sesuatu yang ada di sekitar para petugas yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, misalnya penerangan, ruang gerak, suhu dan sirkulasi udara, pencahayaan, keamanan, kebersihan, dan sebagainya.

Lingkungan fisik yang kondusif akan mendukung terwujudnya pelaksanaan komunikasi terapeutik yang berkualitas.

Konteks lingkungan kerja nonfisik adalah komponen komunikasi yang berkaitan dengan semua keadaan yang terjadi dengan hubungan kerja, baik hubungan antara bidan dan dukun beranak yang bekerja sama dalam memberikan pelayanan kesehatan ibu hamil. Hubungan kerja yang baik antara keduanya akan mendukung pelaksanaan komunikasi terapeutik yang baik, sehingga pada akhirnya dapat memberi kepuasan pada ibu hamil dan meningkatkan pelayanan kesehatan.

Kedua : Komponen Sumber – Penerima (*source – receiver*) menunjukkan bahwa keterlibatan seseorang dalam berkomunikasi adalah sebagai sumber yang juga sekaligus sebagai penerima. Bidan dan dukun beranak adalah sumber sekaligus penerima pesan, demikian juga ibu hamil dapat berperan sebagai sumber dan penerima, ketika komunikasi terapeutik berlangsung. Sebagai sumber dalam berkomunikasi bidan dan dukun beranak mengirim atau menyampaikan pesan. Begitu juga dengan ibu hamil akan memberi respon dengan memberikan komentar, isyarat tubuh dengan tersenyum dan kemudian bergantian peran sebagai sumber ketika menyampaikan pesan tentang diri dan kondisi kesehatan diri ibu hamil dan sebagainya.

Pada komponen sumber – penerima, bidan dan dukun beranak perlu memahami prinsip-prinsip komunikasi verbal dan nonverbal

dalam melakukan komunikasi terapeutik baik pada fase orientasi, fase kerja dan fase terminasi. Pemahaman terhadap dimensi komunikasi verbal dan nonverbal yang baik akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang baik dan pada akhirnya dapat membantu mengoptimalkan pelayanan kesehatan ibu hamil.

Ketiga : Enkoding-Dekoding. Dalam berkomunikasi dikenal istilah *encoding* dan *decoding*. Proses *encoding* adalah proses di mana pengirim pesan aktif memilih pesan yang akan disampaikan dan memformulasikannya dalam wujud lambang-lambang berupa bunyi/tulisan. Sedangkan proses *decoding* adalah proses penerjemahan lambang-lambang berupa bunyi/tulisan yang dikirim oleh pengirim pesan. Proses ini dilakukan oleh penerima pesan.

Dari proses encoding dan decoding yang diobservasi peneliti pada pelayanan kesehatan yang diberikan bidan dan dukun beranak di Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi dapat dilihat bahwa pengirim pesan maupun penerima pesan sama-sama dituntut untuk memiliki keterampilan berbahasa. Empat keterampilan berbahasa yang harus dikuasai bidan dan dukun beranak dalam mewujudkan komunikasi terapeutik dalam memberikan kepuasan kepada ibu hamil dalam pelayanan kesehatan diantaranya, yaitu:

a. Berbicara

Berbicara adalah kegiatan menyampaikan pesan dari bidan dan dukun beranak yaitu berupa pikiran, perasaan, fakta, maupun kehendak dengan menggunakan lambang berupa bunyi-bunyi bahasa yang diucapkan. Selanjutnya pesan yang diformulasikan dalam wujud bunyi-bunyi (bahasa lisan) tersebut disampaikan kepada penerima pesan atau ibu hamil.

b. Menyimak

Kegiatan menyimak bukan hanya sekedar kegiatan mendengarkan. Selama ini masyarakat sering menyamakan arti kedua hal tersebut. Menyimak adalah kegiatan mendengarkan yang dilakukan dengan sungguh-sungguh sampai pada tingkat memahami isi dari bahan simakan. Bidan dan dukun beranak selayaknya mampu meningkatkan kemampuan aktivitas menyimak atau mendengarkan dengan baik dan sungguh-sungguh, komentar maupun keluhan yang disampaikan oleh ibu hamil. Demikian juga ibu hamil, sebaiknya juga mendengar dan menyimak dengan aktif penjelasan yang diberikan oleh bidan dan dukun beranak tentang informasi dan perawatan yang berkaitan dengan pelayanan kesehatannya.

c. Menulis

Menulis merupakan kegiatan menyampaikan pesan yang dilakukan bidan dan dukun beranak dengan lambang berupa tulisan. Pengirim pesan mengubah pesan menjadi bentuk-bentuk

bahasa tulis kemudian dikirimkan kepada penerima pesan. Dalam komunikasi terapeutik bidan melakukan aktivitas menulis seperti: mengupdate informasi di papan pengumuman di posyandu desa, catatan medis ibu hamil, laporan dan catatan lainnya yang memiliki fungsi sebagai fungsi otentik, surat yang diarsipkan, dokumentasi historis, dan lain sebagainya.

d. Membaca

Membaca adalah kegiatan memaknai bentuk-bentuk bahasa tertulis sehingga pesan dapat diterima secara utuh.

Dari keempat pengertian tersebut di atas, maka dapat diuraikan secara singkat, yaitu:

- a) Berbicara : proses *encoding* oleh pengirim pesan berupa lambang bunyi
- b) Menyimak : proses *decoding* oleh penerima pesan berupa lambang bunyi
- c) Menulis : proses *encoding* oleh pengirim pesan berupa lambang tulisan
- d) Membaca : proses *decoding* oleh penerima pesan berupa lambang tulisan.

Baik sebagai sumber ataupun sebagai penerima, seseorang mengawali proses komunikasi dengan mengemas pesan (pikiran atau suatu ide) yang dituangkan ke dalam gelombang suara (lembut, berapi-api, tegas, marah dan sebagainya) atau ke dalam selembar

kertas. Kode-kode yang dihasilkan ini berlangsung melalui proses pengkodean (enkoding). Bagaimana suatu pesan terkodifikasi dalam komunikasi terapeutik yang dilakukan bidan dan dukun beranak amat tergantung pada keterampilan, sikap, pengetahuan dan sistem sosial budaya yang dimiliki masing-masing pribadi bidan dan dukun beranak itu sendiri. artinya, keyakinan dan nilai-nilai yang dianut individu baik bidan dan dukun beranak maupun ibu hamil memiliki peranan dalam menentukan tingkat efektivitas komunikasi terapeutik yang dilakukan.

Keempat : kompetensi komunikasi adalah keterampilan yang mengacu pada kemampuan bidan dan dukun beranak dalam berkomunikasi secara efektif. Kompetensi komunikasi menentukan keberhasilan membantu penyelesaian masalah kesehatan ibu hamil. Dari hasil observasi peneliti bidan dan dukun beranak cukup ramah terhadap ibu hamil pada saat melakukan pelayanan kesehatan. Mereka aktif berbincang-bincang pada saat melakukan pelayanan kesehatan. Ibu hamil tersebut tidak malu atau segan untuk bercerita dan mengungkapkan keluhan yang dideritanya dengan jujur dan jelas. Komunikasi terapeutik yang efektif mampu mempengaruhi emosi atau perasaan pasien dalam pengambilan keputusan tentang rencana perawatan dan pelayanan kesehatan yang akan dilakukan berikutnya.

Kelima : pesan dan saluran. Pesan merupakan suatu komponen dalam proses komunikasi berupa panduan dari pikiran dan perasaan

seseorang dengan menggunakan lambang, bahasa/lambang-lambang lainnya untuk disampaikan kepada orang lain.

Pesan dalam komunikasi terapeutik adalah seluruh informasi berupa ide dan gagasan yang ditransformasikan oleh bidan dan dukun beranak untuk tujuan memberikan kenyamanan dan ketentraman kepada ibu hamil. Pesan verbal adalah keseluruhan ide dan gagasan yang disampaikan melalui kata-kata yang diucapkan dan tulisan. Sedangkan nonverbal adalah keseluruhan ide dan gagasan yang disampaikan lewat bahasa dan nada suara (*voice tone*), mimik atau ekspresi wajah, tampilan diri (*self performance*) dan sentuhan.

Dalam komunikasi terapeutik untuk mewujudkan komunikasi yang efektif, bidan dan dukun beranak sebaiknya memahami prinsip-prinsip pelaksanaan komunikasi verbal yang efektif dengan menerapkan prinsip-prinsip komunikasi seperti:

- Pesan yang disampaikan memiliki unsur jelas dan ringkas
- Perbendaharaan kata yang logis dan sistematis
- Memberikan jeda dan kesempatan berbicara pasien pada saat berkomunikasi
- Memberikan ketegasan dalam pemaknaan pesan denotatif dan konotatif
- Mempertimbangkan waktu dan relevansi
- Mengemas dan memberikan humor yang positif.

Saluran komunikasi adalah istilah yang diberikan untuk mendeskripsikan cara berkomunikasi. Terdapat beberapa saluran yang digunakan dalam melakukan komunikasi terapeutik bidan dan dukun beranak terhadap ibu hamil dalam memberikan layanan komunikasi yaitu: saluran langsung, melalui komunikasi tatap muka atau pembicaraan langsung, melalui tulisan, dan melalui saluran telepon.

Memilih saluran komunikasi yang tepat sangat penting untuk komunikasi yang efektif karena masing-masing saluran komunikasi memiliki kekuatan dan kelemahan yang berbeda. Sebagai contoh, berkomunikasi langsung dengan ibu hamil, akan lebih mendapatkan data yang lengkap sebagai pesan verbal begitu juga dengan ekspresi, emosi serta *gesture* ibu hamil ketika mengungkapkan keluhan yang dialaminya.

Di sisi lain, menyampaikan informasi teknis lebih baik dilakukan melalui dokumen cetak daripada melalui pesan diucapkan karena penerima mampu menyerap informasi dengan kemampuan mereka sendiri dan akan bertanya tentang item informasi yang mereka tidak sepenuhnya mengerti. Komunikasi tertulis juga berguna sebagai cara merekam apa yang telah dikatakan, misalnya mengambil catatan perkembangan ibu hamil, catatan medis, dan catatan lainnya yang memiliki fungsi sebagai: tanda bukti otentik, dokumen untuk pengingat, dokumen historis, jaminan keamanan, serta pedoman atau acuan dasar untuk melakukan tindakan medis dan sebagainya.

Keenam : umpan balik dalam komunikasi terapeutik adalah suatu cara yang dapat dipertimbangkan untuk menghindari dan mengoreksi terjadinya distorsi. Dalam proses komunikasi terapeutik baik pada fase orientasi, fase kerja, hingga fase terminasi. Untuk mengoptimalkan dalam memberikan pelayanan kesehatan ibu hamil disarankan untuk menggunakan komunikasi interpersonal, dan menghidupkan proses umpan balik secara efektif.

Umpan balik merupakan pengecekan tentang sejauh mana keberhasilan komunikasi terapeutik telah tercapai dalam mentransfer makna pesan sebagaimana tujuan yang telah direncanakan semula. Setelah si penerima pesan melaksanakan pengkodean kembali, maka yang bersangkutan sesungguhnya telah berubah menjadi sumber. Maksudnya bahwa yang bersangkutan mempunyai tujuan tertentu, yakni untuk memberikan respon atau pesan yang diterima. Dan ia harus melakukan pengkodean sebuah pesan dan mengirimkannya melalui saluran tertentu kepada pihak yang semula bertindak sebagai pengirim. Umpan balik menentukan apakah suatu pesan telah benar-benar dipahami atau belum dan adakah suatu perbaikan patut dilakukan. Sebagaimana pesan, umpan balik atau tanggapan di dalam komunikasi terapeutik dapat penyampaiannya dapat berupa pesan verbal dan pesan nonverbal yang terjadi secara sengaja maupun tidak sengaja.

Umpan balik dapat membantu tugas pelayanan kesehatan seperti bidan dan dukun beranak apakah pesan mereka telah tersampaikan, serta sejauh mana pencapaian makna terjadi. Dalam model interaksional, umpan balik terjadi setelah pesan diterima, bukan pada saat pesan sedang dikirim.

Ketujuh : Gangguan. Gangguan (*noise*) adalah komponen yang dapat menghambat pengiriman dan penerimaan pesan atau disebut juga mendistorsi pesan. Tidak mudah untuk melakukan komunikasi secara efektif, bahkan beberapa ahli komunikasi menyatakan tidak mungkin seseorang dapat melakukan komunikasi yang benar-benar sempurna dan efektif. Ada banyak hambatan yang bisa merusak komunikasi.

Berikut ini beberapa hambatan komunikasi yang terjadi pada pelayanan kesehatan ibu hamil di Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi yang dapat menjadi perhatian bagi komunikator baik bidan dan dukun beranak dalam pelayanan kesehatan agar komunikasi terapeutik yang dilakukan dapat berjalan dengan baik, yaitu:

- a. Gangguan mekanik. Gangguan mekanik (*mechanical noise*) adalah hambatan yang mengganggu secara fisik dapat berupa kegaduhan bunyi yang berdesing, bunyi kendaraan lewat, tulisan dan huruf yang tidak bisa dibaca, suara sorak sorai atau kebisingan orang yang sedang berbicara, dan sebagainya.

- b. Gangguan semantik. Gangguan semantik (*semantic noise*) menyangkut pesan komunikasi yang pengertiannya menjadi rusak. Gangguan semantik tersaring ke dalam pesan melalui penggunaan bahasa. Singkatnya, gangguan semantik terjadi karena salah pengertian antara komunikator dan komunikan. Semantik adalah pengetahuan mengenai pengertian kata-kata yang sebenarnya atau perubahan arti kata. Lambang kata yang sama mempunyai pengertian berbeda untuk orang-orang yang berlainan. Ini disebabkan dua jenis pengertian, yakni pengertian denotatif dan pengertian konotatif. Pemahaman dan keterampilan bidang dan dukun beranak untuk memahami dan menggunakan pengertian denotatif dan konotatif sesuai dengan kondisi dan latar belakang identitas dan status sosial ibu hamil akan mewujudkan komunikasi terapeutik yang mampu memuaskan ibu hamil.
- c. Kepentingan. Kepentingan akan membuat seseorang selektif dalam menanggapi suatu pesan. Orang hanya akan memperhatikan perangsang atau stimulus yang berhubungan dengan kepentingannya. Kepentingan bukan hanya mempengaruhi perhatian, tapi juga menentukan daya tanggap, perasaan, pikiran, dan tingkah laku terhadap segala perangsang yang tidak sesuai dengan suatu kepentingan.
- d. Motivasi terpendam. Motivasi akan mendorong seseorang berbuat sesuatu sesuai dengan keinginan, kebutuhan, dan kekurangannya.

Keinginan, kebutuhan, dan kekurangan setiap orang tentu berbeda-beda, dari waktu ke waktu dan dari tempat ke tempat, sehingga motivasi seseorang juga berbeda-beda dalam intensitasnya. Begitu pula intensitas tanggapan seseorang terhadap suatu komunikasi. Semakin sesuai pesan komunikasi dengan motivasi seseorang, maka semakin besar komunikasi tersebut diterima dengan baik oleh pihak yang bersangkutan dan begitu pula sebaliknya.

- e. Prasangka (*prejudice*). *prejudice* atau prasangka merupakan salah satu rintangan yang berat bagi jalannya komunikasi. Rintangan berat yang dimaksud adalah karena orang yang terlibat dalam sebuah peristiwa komunikasi dapat mempunyai prasangka atau bersikap curiga dan bersikap menentang komunikator sebelum kegiatan komunikasi dimulai. Dalam prasangka, emosi memaksa seseorang untuk menarik kesimpulan tanpa menggunakan pikiran yang rasional.

Kedelapan Efek Komunikasi. Pada setiap peristiwa komunikasi selalu mempunyai konsekuensi atau dampak dari proses komunikasi yang dilakukan. Dampak (efek komunikasi) itu dapat berupa perolehan pengetahuan (kognitif), sikap-sikap baru atau perasaan yang melibatkan emosi (afektif) serta cara-cara/gerakan baru atau perilaku sebagai refleksi psiko-motorik (behavioral atau konotatif).

Efek pada peristiwa komunikasi terapeutik yang dilakukan bidan dan dukun beranak dalam pelayanan kesehatan ibu hamil di Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi dapat berupa kepuasan pasien yang melibatkan baik kognitif, afektif dan konotatif dari diri ibu hamil itu sendiri.

Dari hasil wawancara dan observasi peneliti, diperoleh temuan bahwa untuk menciptakan kepuasan dalam pelayanan kesehatan di Desa, baik di klinik bidan mandiri maupun di puskesmas tenaga kesehatan yang terdapat di Desa seperti Bidan Desa maupun tenaga kesehatan lainnya harus menciptakan dan mengelola suatu sistem atau standar operasional prosedur sebagai pedoman dalam setiap fase atau tahapan komunikasi terapeutik sebagai bentuk pelayanan kesehatan baik pada fase orientasi, fase kerja hingga pada fase terminasi. Sistem atau standar operasional prosedur yang tegas, jelas, evaluatif dan mampu dapat diterapkan dalam pelaksanaan komunikasi terapeutik sehingga dapat memberikan kepuasan ibu hamil selaku konsumen terhadap jasa pelayanan dibidang kesehatan yang ditawarkan.

Dari hasil wawancara dan observasi pada pelayanan kesehatan ibu hamil di Desa Pematang Lumut Kecamatan Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi perlu untuk ditingkatkan. Adapun aspek-aspek yang perlu diperhatikan pihak tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan ibu hamil antara lain yaitu:

- 1) Sikap petugas pelayanan kesehatan (bidan maupun dukun beranak) terhadap ibu hamil ketika pasien ibu hamil pertama kali datang ke klinik bidan maupun puskesmas
- 2) Kualitas perawatan yang diterima ibu hamil yaitu apa saja yang telah dilakukan bidan dan dukun beranak yang berkaitan dengan proses persalinan ibu hamil yang berlangsung diklinik bidan ataupun di rumah hingga perawatan selesai.
- 3) Fasilitas-fasilitas yang disediakan di klinik bidan, puskesmas dan posyandu Desa.