

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK BIDAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL TRIMESTER III DALAM ANTENATAL CARE DI PUSKESMAS KOTA

Maria Sriana Banul¹, Clara Agnesia Pascuela Nanda²

^{1,2}Prodi D III Kebidanan FIKP Unika St. Paulus Ruteng Jl. Jend. Ahmad Yani, No.10, Ruteng Flores 86508
Email: mariasriana@gmail.com

Abstract: Continuous communication issues in midwife ANC (antenatal care) mainly on the imprecise message delivering and the tendency of pregnant mothers to become discouraged. Communication between midwives and pregnant mothers influence the mother's satisfaction of care given. Thus, the trusting relationship would be developed between mother and midwife. This study is a descriptive correlative study. This study was conducted in Kota Public Health Center. The respondents of this study was 23 pregnant mothers recruited with total sampling technique. Data were analyzed using univariate and bivariate analysis. The statistic analysis result using chi square test with 95% confidence interval obtained p-value of 0.047, less than 0.05, meaning there was a significant relationship between the variables studied. This could be concluded that there is a relationship between midwife's therapeutic communication and trimester III pregnant mother's satisfaction of antenatal care level in Kota Public Health Center, Ruteng Langke Rembong Sub District, Manggarai Regency. Thus, it is recommended to the health care workers in public health center to apply the therapeutic communication technique when communicating with patients particularly pregnant mothers in order to increase the perceived satisfaction on health care services provided.

Keywords: Therapeutic communication; Level of satisfaction; ANC

Abstrak: Masalah yang sering terjadi dalam komunikasi bidan terhadap pelayanan ANC adalah menyampaikan sesuatu terhadap ibu hamil tidak tepat sasaran dan ibu hamil cenderung putus asa. Komunikasi baik antara bidan dengan ibu hamil sangat mempengaruhi kepuasan ibu hamil dalam mendapat pelayanan oleh bidan. Sehingga dapat diperoleh rasa saling percaya antara bidan dan pasien. Penelitian ini adalah deskriptif korelatif. Lokasi penelitian Puskesmas Kota Ruteng. Jumlah sampel sebanyak 23 ibu hamil, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *total sampling*. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat. Hasil analisis statistik dengan menggunakan uji *chi square* dengan tingkat kepercayaan 95% diperoleh nilai *p-value* 0,047 yang berarti lebih kecil dari *p-value* (0,05) dengan kata lain menunjukkan ada hubungan yang bermakna. Dengan demikian terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil TM III dalam ANC di Puskesmas Kota Ruteng, Kecamatan Langke Rembong Kabupaten Manggarai.. Dengan demikian, disarankan petugas kesehatan di Puskesmas agar tetap menerapkan komunikasi terapeutik kepada pasien khususnya bagi ibu hamil untuk meningkatkan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: Komunikasi Terapeutik, Tingkat Kepuasan, ANC

PENDAHULUAN

Manusia adalah makhluk sosial yang saling tergantung dan saling terkait dengan orang lain dilingkungannya. Satu-satunya alat untuk dapat berhubungan dengan orang lain dilingkungannya adalah komunikasi baik secara verbal maupun nonverbal (bahasa tubuh dan isyarat yang banyak dimengerti oleh suku bangsa). Demikian pun alam tugas pelayanan kebidanan, komunikasi berperan menghubungkan seorang bidan dengan pasien. Melalui komunikasi yang efektif, bidan dapat mengenal kebutuhan dan merencanakan tindakan terhadap pasien. Kemampuan komunikasi tidak terlepas dari tingkah laku yang melibatkan aktifitas fisik, mental, latar belakang sosial, pengalaman, usia, pendidikan dan tujuan. Komunikasi merupakan komponen penting dalam praktik kebidanan (Mundakir, 2006)

Keterampilan berkomunikasi merupakan *critical skill* yang harus dimiliki oleh bidan, karena komunikasi merupakan proses yang dinamis yang digunakan untuk mengumpulkan data pengkajian, memberikan pendidikan atau informasi kesehatan dapat mempengaruhi klien untuk mengapikasinya dalam hidup, menunjukkan *caring*, memberikan rasa nyaman, menumbuhkan rasa percaya diri dan menghargai nilai-nilai klien.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam kebidanan, komunikasi merupakan bagian dari integral asuhan kebidanan. Komunikasi kebidanan merupakan penggambaran terjadinya dua interaksi antara bidan dengan klien dalam upaya pemenuhan kebutuhan klien. Sebagaimana diketahui, klien atau pasien menuntut pelayanan yang paripurna, baik fisik maupun psikologis terutama klien yang mengalami ketidakstabilan emosi selama proses adaptasi terhadap suatu perubahan status misalnya menjadi ibu, menjadi orang tua, mengalami kehamilan yang pertama (Suryani, 2015).

Salah satu yang mendasar dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dalam ANC adalah bagaimana cara berkomunikasi dengan klien yang menarik sehingga klien merasa puas terhadap pelayanan. Dalam hal ini kepuasan yang akan lebih penting dalam pelayan kesehatan. Kepuasan pelayanan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan ibu hamil telah terpenuhi dari pelayanan yang telah diberikan oleh petugas kesehatan. Kepuasan pasien dapat juga diartikan sebagai tingkat perasaan pasien setelah membandingkan dengan harapannya. Seorang pasien jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh jasa pelayanan, sangat besar kemungkinannya untuk

menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Kepuasan pasien merupakan reaksi perilaku sesudah menerima jasa pelayanan kesehatan. Hal itu mempengaruhi pengambilan keputusan pemanfaatan ulang yang sifatnya terus-menerus terhadap pembelian jasa yang sama dan akan mempengaruhi penyampaian pesan/kesan kepada pihak/orang lain tentang pelayanan kesehatan yang diberikan (Pohan, 2007)

Pelayanan kesehatan terhadap jasa akan berpengaruh mutu pelayanan kesehatan khususnya dalam pelayanan ANC. *Antenatal Care* adalah pelayanan yang diberikan oleh ibu hamil secara berkala untuk menjaga kesehatan ibu dan bayinya. Pelayanan antenatal ini meliputi pemeriksaan kehamilan, upaya koreksi terhadap penyimpangan intervensi dasar yang dilakukan (Depkes, 2010). Penelitian yang dilakukan Wijaya (2014) mengatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien akan pelayanan keperawatan adalah bagaimana bentuk komunikasi yang diberikan oleh petugas kesehatan dalam pelayanan yang diberikan. Selanjutnya peneliti mengatakan bahwa kemampuan dalam menerapkan teknik komunikasi terapeutik memerlukan latihan serta ketajaman perasaan, komunikasi terjadi tidak hanya tergantung kemampuan tetapi juga dalam dimensi nilai, waktu, ruang yang turut

mempengaruhi keberhasilan komunikasi yang terlihat melalui dampak terapeutiknya bagi kesehatan pasien juga kepuasan pasien.

World Health Organization (WHO) Tahun 2007, angka kematian ibu dalam masa kehamilan, persalinan dan nifas adalah sebesar 500.000 jiwa dan angka kematian bayi sebesar 10.000.000 jiwa, pada Tahun 2009 jumlah kematian ibu sebanyak 2650 orang. Angka kematian ibu (AKI) di Indonesia masih sangat tinggi jika dibandingkan Negara-negara Association South East Asian (ASEAN), yang berarti kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan masih memerlukan perbaikan yang bersifat menyeluruh dan lebih bermutu (Saifuddin, sebagaimana yang dikutip oleh Yanuaria dalam Jurnal Vol. 1 No. 1 tahun 2013).

Salah satu syarat yang paling penting dalam pelayanan kesehatan adalah mutu pelayanan. Suatu pelayanan dikatakan bermutu apabila memberikan kepuasan kepada pasien. Kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan mencakup beberapa dimensi, salah satu diantaranya adalah kelancaran komunikasi antara petugas kesehatan (termasuk bidan) dengan pasien. Itu berarti pelayanan kesehatan bukan hanya soal memberikan pengobatan medis, melainkan juga bagaimana membangun komunikasi yang

menyenangkan dengan pasien (Pohan, 2007).

Masalah yang sering terjadi dalam komunikasi bidan terhadap pelayanan ANC adalah menyampaikan sesuatu terhadap ibu hamil tidak tepat 4 sasaran dan ibu hamil cenderung putus asa. Komunikasi baik antara bidan dengan ibu hamil sangat mempengaruhi kepuasan ibu hamil dalam mendapat pelayanan oleh bidan. Sehingga dapat diperoleh rasa saling percaya antara bidan dan pasien. Hal ini dapat dilakukan dengan cara setelah melakukan perawatan kehamilan, bidan mendengarkan dengan penuh perhatian apabila ada keluhan dari penderita menanggapi dengan baik apabila ada pertanyaan. Konseling merupakan komunikasi interpersonal yang berkaitan dengan hak klien untuk memperoleh informasi, indikator mutu pelayanan kesehatan, membantu klien dalam menentukan pilihan, memahami kondisi yang dihadapi oleh klien, memberikan rasa puas pada klien (Saifuddin, sebagaimana yang dikutip oleh Yanuaria dalam Jurnal Vol. 1 No. 1 tahun 2013).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di wilayah kerja Puskesmas Kota dari 46 orang ibu hamil trimester III yang melakukan wawancara ada 15 orang ibu hamil. Dari hasil wawancara 10 orang ibu hamil

merasa puas dengan komunikasi terapeutik bidan dalam pelayanan ANC dan 5 orang ibu hamil yang merasa tidak puas.

Dari beberapa uraian di atas dan hasil studi pendahuluan, maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Komunikasi Terapeutik Bidan dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Trimester III dalam Antenatal Care di Puskesmas Kota, Kabupaten Manggarai.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian merupakan penelitian kuantitatif dengan rancangan penelitian menggunakan pendekatan *cross sectional*. *Cross sectional* merupakan suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor resiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu nifas sampai 42 hari sebanyak 56 orang dengan teknik pengambilan sampel yaitu purposive sampling yang berjumlah 23 orang. Lokasi pelaksanaan penelitian di Puskesmas Kota, Kecamatan Langke Rembong, Kabupaten Manggarai.

Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner. Analisis data penelitian ini menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat menggunakan *regresi logistic* sederhana.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

a. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

N	Umur	n	%
1	20-35	15	65,2
2	35	8	34,8
	Total	23	100

Berdasarkan table diatas menunjukkan bahwa dari 23 ibu hamil di Puskesmas Kota sebagian besar berusia 20-35 tahun yaitu 65,2%.

b. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	n	%
SD	2	8,7
SMP	4	17,4
SMA	9	39,1
PT	8	34
Jumlah	23	100

Berdasarkan hasil analisis data pada tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan SMA yaitu 39,1% dan sebagian kecil berpendidikan SD sebesar 8,7%.

c. Distribusi Frekuensi Rensponden Berdasarkan Karakteristik Pekerjaan

Pekerjaan	n	%
IRT	15	65,2
Swasta	7	30,4
PNS	1	4,3
Jumlah	23	100

Berdasarkan hasil analisis data pada tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai IRT yaitu 65,2%.

2. Tabel 2. Hubungan Komunikasi Terapeutik Bidan dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil dalam ANC di Puskesmas Kota, Kecamatan Langke Rembong, Kabupaten Manggarai

Komunikasi Terapeutik Bidan	Tingkat Kepuasan Ibu Hamil				Total	P Value	
	Puas		Tidak Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	18	78,3	1	4,4	19	82,6	0,047
Tidak Baik	0	0	4	17,3	4	17,4	
Jumlah	18	78,3	5	21,7	23	100	

Berdasarkan tabel 2 diatas menunjukkan bahwa responden yang mendapatkan komunikasi terapeutik baik dan puas terhadap pelayanan ANC yang diberikan sebesar 78,3%, dan responden yang mendapatkan komunikasi terapeutik tidak baik mengatakan tidak puas terhadap pelayanan ANC yang diberikan sebesar 17,3%. Hasil analisa statistik menggunakan uji *chi square* dengan tingkat kepercayaan 95% diperoleh nilai *p-value* 0,047 yang berarti lebih kecil dari *p-value* (0,05) dengan kata lain menunjukkan hubungan yang bermakna. Dengan demikian ada hubungan antara komunikasi terapeutik bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil TM III dalam ANC di Puskesmas Kota Ruteng, Kecamatan Langke Rembong Kabupaten Manggarai.

Meytaratna (2010) dalam penelitiannya berjudul Pelayanan *Antenatal* di BPS Ny. Siti Maisyuroh Pangarengan Sampang tentang hubungan antara *Antenatal Care* dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan perawatan antenatal, dengan hasil penelitian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pasien didapat untuk katagori tidak puas 36 dari 10 responden (90,9%), responden yang puas dari 1 orang (9,1 %), dalam perawatan antenatal bahwa perawatan antenatal yang sesuai dengan standar pasien tidak puas dari 4 responden (21,1%), dan puas dari 15 responden (78,9%). Kepuasan pelanggan sangat bergantung pada harapan klien. Oleh karena itu, strategi kepuasan klien haruslah didahului dengan pengetahuan yang detail dan akurat terhadap harapan klien. Harapan klien kadang dapat dikontrol oleh Bidan. Yang lebih sering, bidan tidak mampu mengontrol harapan mereka. Inilah yang membuat kepuasan klien menjadi dinamis. Yang perlu dicatat, kepuasan klien adalah hasil akumulasi dari konsumen atau klien dalam menggunakan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, setiap transaksi atau pengalaman

baru, akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan klien. Demikian pula, kepuasan klien mempunyai dimensi waktu karena hasil dari akumulasi. Karena itu, siapapun yang terlibat dalam urusan kepuasan klien, ia telah melibatkan diri dalam urusan jangka panjang.

Upaya memuaskan klien adalah pengalaman panjang yang tidak mengenal batas akhir (Nurunnayah & Nurhayati, 2013) Salah satu syarat yang paling penting dalam pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang bermutu. Suatu pelayanan dikatakan bermutu apabila memberikan kepuasan kepada pasien. Kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan mencakup beberapa dimensi, salah satu diantaranya adalah kelancaran komunikasi antara petugas kesehatan (termasuk bidan) dengan pasien. Hal ini berarti pelayanan kesehatan 37 bukan hanya pengobatan secara medis saja melainkan juga berorientasi pada komunikasi karena komunikasi sangat penting dan berguna bagi pasien (Pohan, 2007). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Mayendro (2017) dengan judul Pengaruh Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD menunjukkan bahwa hasil keseluruhan tentang komunikasi terapeutik perawat di rawat jalan RSUD Jogja, responden merasa puas dengan komunikasi terapeutik perawat baik itu tahap orientasi, tahap kerja maupun tahap terminasi. Komunikasi terapeutik yang di aplikasikan secara baik akan memberikan kenyamanan tersendiri kepada pasien sehingga membuat pasien merasa puas atas pelayanan yang diberikan terutama dalam hal komunikasi terapeutik. Hal ini sejalan dengan pernyataan dari 25 pasien mengatakan bahwa hanya akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari yang diharapkan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang hubungan komunikasi terapeutik bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil TM III di Puskesmas Kota Ruteng, Kabupaten Manggarai maka dapat disimpulkan Hasil analisis statistik dengan menggunakan *Uji Chi Square* dengan tingkat kepercayaan 95% diperoleh nilai p-value 0,047 yang berarti lebih kecil dari p-value (0,05) dengan kata lain menunjukkan hubungan yang bermakna. Dengan demikian ada hubungan antara komunikasi terapeutik bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil TM III dalam ANC di Puskesmas Kota Ruteng, Kecamatan Langke Rembong Kabupaten Manggarai.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2013. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Depkes RI. 2010. *Buku Saku Bidan*. Jakarta. Irene
- D.S. 2010. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Jogjakarta : Nuha Medika.
- Nurhasanah, Nunung Ns. 2010. *Ilmu Komunikasi dalam Konteks Keperawatan Untuk Mahasiswa Keperawatan*. Jakarta: CV. Trans Info Media.
- Nurunnayah & Nurhayati. 2013. *Mutu Pelayanan Kebidanan*. Yogyakarta: Fitramaya
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Mundakir. (2006). *Komunikasi Keperawatan Aplikasi dalam Pelayanan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Pohan. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Putri, Trikaloka H. 2013. *Komunikasi Kebidanan*. Yogyakarta: Mitra Setia
- Riyanto, A. 2011. *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika

- Saifuddin. 2009. *Buku Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal*. Jakarta: Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani. 2015. *Komunikasi Terapeutik Teori dan Praktik Edisi 2*. Jakarta: EGC
- Wawan, A, Dewi. 2011. *Pengetahuan, Sikap dan Prilaku Manusia*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Wijaya, Alfin. 2014. *Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Bedah Rawat Inap Kelas 3 Rumah Sakit Daerah Kalisat Di Kabupaten Jember*. *Jurnal Kesehatan dr. Soebandi* Vo.2 No.2, Hal 102-110.