

HUBUNGAN KOMUNIKASI BIDAN DENGAN KEPUASAN IBU HAMIL PADA PELAYANAN ANC DI PUSKESMAS SIMANGARIMBUN KOTA PEMATANG SIANTAR

Sri Rahma Friani¹, Tati Adriana Saragih¹, Enrika T Pasaribu¹

¹Universitas Efarina

Email: rahma.friani@gmail.com

ABSTRAK

Antenatal Care (ANC) merupakan upaya pencegahan risiko kehamilan melalui pelayanan kesehatan bagi ibu hamil sesuai standar kebidanan. Di Sumatera Utara, cakupan ANC K-1 sebesar 90% dan K-4 sebesar 85,9% masih di bawah target nasional 95%. Rendahnya lingkup ini dipengaruhi oleh kurangnya komunikasi antara bidan dan ibu hamil, sehingga kepuasan dan minat kunjungan ulang menurun. Tetapi, komunikasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan mendorong ibu hamil untuk kembali memeriksakan kehamilan. Tujuan: untuk meningkatkan hubungan komunikasi antara bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil pada pelayanan ANC di Puskesmas Simangarimbun pada bulan April sampai Juni 2024. Hasil: pada pelayanan ANC mayoritas puas yaitu 65,8%, kepuasan ibu mayoritas puas yaitu 57,9%, hubungan antara komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan ibu dengan nilai $p=0,000$ ($p<0,05$). Diharapkan ibu hamil sering memeriksakan kehamilannya minimal 6 kali selama kehamilan dan bidan diharapkan memberikan komunikasi yang baik pada ibu hamil saat melakukan pemeriksaan kehamilan.

Kata Kunci : Komunikasi Bidan, Kepuasan Ibu, Pelayanan ANC

ABSTRACT

Antenatal care is one of the early prevention efforts for pregnancy risk factors. Antenatal care is health care provided by health workers for mothers during their pregnancy, carried out in accordance with the standards for antenatal care stipulated in the midwifery service standards. Based on Basic Health Research data (Riskesdas, 2019), the ANC K-1 coverage rate in North Sumatra Province is 90%, while the AKI K-4 is 85.9%. This shows that ANC coverage in North Sumatra Province is still low because the national target for ANC is still low because the national target for ANC is 95%. The lack of communication between midwives and pregnant women has an impact on pregnant women's dissatisfaction with the antenatal services provided, it is possible that interest in repeat visits will decrease, on the other hand, good midwife communication with pregnant women will create a sense of satisfaction with the services provided, thereby increasing interest in repeat visits. This research aims to determine the relationship between midwife communication and the level of satisfaction of pregnant women with ANC services. This research was conducted at the Simangarimbun Community Health Center from March to June 2024. The results of research on midwife communication with ANC services were that the majority were satisfied, namely 65.8%, the majority of mothers' satisfaction was satisfied, namely 57.9%, there is a relationship between midwife communication and the level of maternal satisfaction with a value of $p=0.000$ ($p<0.05$). Pregnant women often have their pregnancy checked at least 6 times during pregnancy and midwives are expected to provide good communication to pregnant women when carrying out pregnancy checks.

Keywords: Midwife Communication, Mother's Satisfaction, ANC Services

PENDAHULUAN

ANC adalah suatu upaya pencegahan pada risiko kehamilan melalui pelayanan medis pada ibu hamil sesuai standarisasi kebidanan. Layanannya meliputi anamnesis, pemeriksaan fisik dan kebidanan, pemeriksaan laboratorium bila perlu, serta intervensi dasar atau khusus. Selain itu, ANC bertujuan menangkap risiko tinggi dan meninjau kondisi janin (Hardiani, 2018).

Agar tercapainya *Millennium Development Goals*, bidan memiliki peran penting dalam pelayanan kesehatan ibu dan anak dituntut memberikan pelayanan terbaik, berkualitas, serta berorientasi pada tingkat kepuasan dan keselamatan pasien. Menurut Nurhayati (2018), pada pelayanan kesehatan ibu dan anak yang optimal memerlukan perbaikan menyeluruh dan berkualitas, dengan memperhatikan kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan bagian penting dalam penilaian mutu layanan, sehingga perlu diukur secara rutin. Salah satu dimensi utamanya adalah sikap dan komunikasi tenaga kesehatan, karena pelayanan tidak hanya mencakup aspek medis, tetapi juga interaksi yang baik dengan pasien (Pohan, 2019). Menurut Saifuddin (2018) Komunikasi yang baik antara bidan dan ibu hamil sangat memengaruhi kepuasan ibu dalam menerima pelayanan, serta membangun

rasa saling percaya. Kepercayaan ini berdampak positif terhadap sikap baik dari kedua belah pihak, baik pemberi maupun penerima layanan.

Minimnya komunikasi diantara bidan dan ibu hamil akan menimbulkan ketidakpuasan terhadap pelayanan ANC sehingga menurunkan minat kunjungan ulang. Namun, komunikasi yang baik menaikkan tingkat kepuasan dan mendorong ibu untuk kembali. Studi pendahuluan di Puskesmas Simangarimbun menunjukkan sebagian ibu merasa penjelasan bidan saat ANC cukup jelas meskipun menggunakan istilah medis, karena bidan memberikan penjelasan ulang. Namun, ada juga ibu yang merasa pelayanan kurang baik karena waktu tunggu lama, bahasa bidan sulit dipahami, dan pemeriksaan dilakukan terburu-buru.

METODE

Peneliti menggunakan penelitian metode kualitatif dengan desain deskriptif korelasi dan pendekatan *cross-sectional*, yang bertujuan memahami hubungan komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan ANC di Puskesmas Simangarimbun pada April–Juni 2024, dengan jumlah ibu hamil yang memeriksakan kehamilan di sana. Sampel diambil dengan teknik *accidental sampling* sebanyak 38 responden.

HASIL PENELITIAN

Analisis Univariat

a. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Identitas	Kategori	f	%
Umur	22-27 Tahun	27	71,1
	28-33 Tahun	11	28,9
	Total	38	100
Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0
	SD-SMP	0	0
	SMA	19	50
	Perguruan Tinggi	19	50
	Total	38	100
Pekerjaan	IRT	16	42,1
	Wiraswasta	12	31,6

Karyawan	9	23,7
ASN	1	2,6
Total	38	100
Paritas		
Pertama	23	60,5
Kedua	10	26,3
Ketiga	5	13,2
Total	38	100

Hasil penelitian menunjukkan mayoritas responden berusia 22–27 tahun (71,1%), berpendidikan SMA atau perguruan tinggi (50%), bekerja sebagai IRT (42,1%), dan merupakan primigravida (60,5%).

b. Distribusi Frekuensi Komunikasi Bidan

Kategori	f	%
Baik	25	65,8
Kurang	13	34,2
Total	38	100

Hasil Tabel komunikasi bidan di Puskesmas Simangarimbun mayoritas baik yaitu 25 responden (65,8%)

c. Distribusi Frekuensi Kepuasan Ibu

Kategori	f	%
Puas	22	57,9
Kurang Puas	16	42,1
Total	38	100

Tabel ini menunjukkan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Simangarimbun mayoritas puas yaitu 22 responden (57,9%)

Analisis Bivariat

Uji Chi Square Hubungan Komunikasi Bidan dengan Kepuasan Ibu Hamil pada Pelayanan Antenatal Care

Komunikasi Bidan	Kepuasan Ibu				Total		Sig	
	Puas		Kurang Puas					
	f	%	f	%	f	%		
Baik	21	55,3	4	10,5	25	65,8	0,000	
Kurang	1	2,6	12	31,6	13	34,2		
Total	22	57,9	16	42,1	38	100		

Tabel ini menunjukkan komunikasi yang baik dari bidan akan menumbuhkan rasa puas ibu yaitu 55,3% terhadap pelayanan ANC dan tidak puas yaitu 10,5%.

PEMBAHASAN

1. Komunikasi Bidan

Tabel 4.2 kebanyakan komunikasi bidan dalam pelayanan ANC tergolong baik, dengan 25 responden (65,8%). Kebanyakan ibu hamil yang memeriksakan kehamilannya di Puskesmas Simangarimbun menilai komunikasi bidan sudah baik, sementara 13 responden (34,2%) menilai komunikasi tersebut kurang baik.

Minimnya komunikasi, baik verbal maupun nonverbal, dapat berdampak signifikan terhadap kepuasan pasien. Sikap bidan yang kurang ramah atau komunikasi yang tidak efektif menyebabkan pasien sulit memahami informasi yang disampaikan. Ketidakmampuan pasien menafsirkan pesan dari bidan menjadi faktor utama ketidakpuasan terhadap pelayanan.

Menurut Tri Johan (2020), Komunikasi kebidanan merupakan cara bidan berkomunikasi secara verbal dan non-verbal dalam memberikan asuhan agar klien mudah memahami penjelasan. Komunikasi bidan dapat menyampaikan gagasan sekaligus memahami pikiran, perasaan, serta sikap ibu hamil terhadap kondisinya dan dirinya sendiri. Komunikasi yang baik dan memastikan pemeriksaan ANC berjalan optimal. Namun, pelayanan tanpa penjelasan, tanpa melibatkan pendapat ibu hamil, atau jika ibu menyembunyikan perasaannya, upaya penyembuhan menjadi kurang efektif.

2. Kepuasan Ibu

Tabel 4.3. kebanyakan pasien ANC merasa puas sebanyak 22 responden (57,9%), sementara 16 responden (42,1%) tidak puas. Kepuasan pasien dipengaruhi pertimbangan antara harapan dan hasil pelayanan, yang meliputi aspek fisik, keandalan, ketanggapan, dan jaminan pelayanan. Jika semua faktor terpenuhi, pasien cenderung puas.

Teori Ida Wira (2019), kepuasan ibu hamil dimana kondisi psikologis yang muncul saat kebutuhan terpenuhi dengan baik, diikuti rasa aman, lingkungan nyaman, kondisi sosial baik, serta perasaan

diakui dan berharga dalam lingkungan. Pasien dikatakan puas dan memenuhi harapan pasien jika pelayanan diberikan bidan baik. Peneliti beranggapan kepuasan ibu terhadap pelayanan ANC dapat dilihat dari seringnya ibu melakukan kunjungan ke Puskesmas, baik di luar jadwal, sebagai bentuk antusiasme dan keinginan untuk memantau pertumbuhan serta perkembangan janin.

3. Hubungan Komunikasi Bidan dengan Kepuasan Pasien

Tabel 4.4, menyatakan komunikasi bidan yang baik dalam memberi kepuasan ibu pada pelayanan ANC yaitu 21 responden (55,3%), dan yang kurang puas yaitu 4 responden (10,5%), hasil uji chi square nilai $p=0,000$ ($p<0,05$) maka didapatkan adanya hubungan komunikasi bidan dengan kepuasan ibu dalam pelayanan ANC di Puskesmas Buhit Kecamatan Pangururan, Samosir.

Dari penjelasan tersebut, tingkat kepuasan pasien adalah aspek terpenting dalam pelayanan kebidanan yang mencerminkan apresiasi dan penilaian pasien dari pelayanan yang diterima. Komunikasi bidan memegang peranan penting, dimana komunikasi yang baik mampu meningkatkan kepuasan pasien, namun komunikasi kurang baik dapat menurunkannya.

Teori Purwanto (2020) hal yang memengaruhi kepuasan ibu hamil adalah keahlian tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang tepat dan dapat dipercaya. Faktor lain meliputi ketanggapan dalam membantu, pengetahuan dan kesopanan bidan yang menumbuhkan kepercayaan, serta empati sebagai bentuk perhatian pribadi kepada ibu hamil. Wujud nyata kepuasan juga dipengaruhi oleh penampilan fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi. Peneliti berasumsi ibu hamil merasa puas terhadap pelayanan ANC menilai komunikasi bidan jelas dan kinerja pelayanan kesehatan yang diterima sesuai atau melebihi harapannya. Sebaliknya, ketidakpuasan atau kekecewaan ada apabila

pelayanan yang diterima tidak memenuhi harapan.

KESIMPULAN

Komunikasi bidan dalam pelayanan ANC mayoritas baik, tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan ANC mayoritas dikatakan puas, adanya hubungan antara komunikasi bidan dengan kepuasan ibu hamil yang baik pada pelayanan ANC di Puskesmas Buhit Kecamatan Pangururan Kabupaten Samosir, dimana nilai $p=0,000$ ($p<0,05$)

DAFTAR PUSTAKA

- Aiken dalam Rahmadani, 2019, Komunikasi dalam Praktik Kebidanan, Jakarta, Salemba Medika
- Atik Tri Lestari (2018), Faktor-Faktor yang terjalin dengan tingkat kepuasan ibu hamil pada service di Klinik Pratama Anugerah.
- Azwar, 2020, Sikap Manusia, teori dan pengukurannya, Yogyakarta, Pustaka Pelajar
- Isnaini, 2020, Bahan ajar komunikasi dalam praktek kebidanan, Palopo, LPPI UM Palopo
- Nursalam, 2020, Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan, Salemba Medika, Jakarta
- Kemenkes RI, 2020, Pedoman Pelayanan Antenatal, Persalinan, Nifas dan Bayi Baru Lahir, Jakarta, Kementerian Kesehatan
- _____, 2019, Pedoman pelayanan antenatal terpadu, Jakarta, Direktur Jenderal Bina Kesehatan Masyarakat
- Liliweri, 2018, Gatra komunikasi antar budaya, Yogyakarta, Pustaka Pelajar
- Novita, 2017, Jaminan mutu layanan kesehatan, Jakarta, EGC
- Nurhayati, 2018, Kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan di bidan praktek swasta Pare, Kediri
- Pohan, 2020, Sikap dan Komunikasi bidan terhadap tingkat kepuasan ibu hamil pada pelaksanaan antenatal care di Praktek swasta, Jakarta
- Profil Dinas Kesehatan Sumatera Utara, 2019
- Purwanto, 2019, Buku saku komunikasi dan konseling dalam praktek kebidanan, Jakarta, Trans Info Media
- Ramli, 2018, Pendekatan mutu dan kepuasan pelanggan dalam pelayanan kesehatan materna, Jakarta, EGC
- Rita Yulifah, 2020, Komunikasi dalam praktek kebidanan, Jakarta, Salemba Medika
- Saifuddin. 2019, Buku acuan ansional pelayanan kesehatan maternal dan neonatal, Jakarta, Yayasan Bina Pustaka.
- Winkel dalam Octama, 2019, Asuhan kehamilan untuk kebidanan, Jakarta, Salemba Medika