

## HUBUNGAN KOMUNIKASI BIDAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL PADA PELAYANAN ANTENATAL CARE DI BPM MURNIATI

**Atika Pohan<sup>1</sup>**

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan As Syifa

### **Abstrak**

**Latar Belakang:** Menurut Saifuddin (2018), komunikasi yang baik antara bidan dengan ibu hamil sangat mempengaruhi kepuasan ibu dalam memperoleh pelayanan kesehatan oleh bidan, sehingga terbina rasa saling percaya antara bidan dengan ibu hamil. Rasa saling percaya ini, akan memberi dampak perubahan sikap baik bagi pemberi pelayanan maupun penerima layanan. Kurangnya komunikasi yang dijalin bidan dengan ibu hamil berdampak pada tidak puasnya ibu hamil terhadap pelayanan antenatal care yang diberikan, kemungkinan minat kunjungan ulang menurun, sebaliknya komunikasi bidan yang baik dengan ibu hamil akan menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan sehingga meningkatkan minat kunjungan ulang (Yenni, 2018).

**Tujuan:** : untuk mengetahui Hubungan komunikasi bidan terhadap tingkat kepuasan ibu hamil pada pelayanan ANC di BPM Murniati Kisaran Tahun 2025. **Metode:** Desain penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah *Deskriptif korelatif* yaitu penelitian yang mencoba menggali bagaimana dan mengapa fenomena kesehatan itu terjadi. Kemudian melakukan analisis dinamika korelasi antara fenomena (Notoatmodjo, 2016). Penelitian ini menggunakan pendekatan *Cross Sectional*, artinya semua variabel yang termasuk efek akan diteliti dan kumpulkan pada waktu yang bersamaan yaitu untuk mengetahui hubungan komunikasi bidan terhadap tingkat kepuasan ibu hamil pada pelayanan antenatal care. Sampel dalam penelitian ini adalah ibu hamil yang berkunjung memeriksakan kehamilannya ke BPM Murniati sebanyak 35 responden. Pengambilan sampel menggunakan tehnik *Accidental Sampling*. **Hasil:** Didapatkan Ada hubungan komunikasi bidan dengan kepuasan ibu hamil dalam pelayanan Antenatal care di BPM Murniati Tahun 2025, dimana nilai  $P=0,000$   $P<0,05$ ).

**Kesimpulan:** Kesimpulan dari penelitian ini yaitu Bidan lebih meningkatkan keterampilan komunikasi yang baik kepada pasien dengan mengikuti pelatihan tentang cara komunikasi yang efektif sehingga pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

**Kata Kunci :** *Komunikasi, Bidan, Kepuasan Ibu Hamil*

## "The Relationship Between Midwife Communication and the Level of Satisfaction of Pregnant Women in Antenatal Care Services at BPM Murniati"

### Abstrack

**Background:** According to Saifuddin (2018), good communication between midwives and pregnant women greatly influences the satisfaction of the mothers in receiving healthcare services from midwives, thereby fostering mutual trust between the midwife and the pregnant woman. This mutual trust will lead to positive changes in attitude both for the service provider and the service recipient. Poor communication between midwives and pregnant women results in dissatisfaction with the antenatal care services provided, possibly reducing the interest in returning visits. Conversely, good communication by the midwife with the pregnant woman will generate satisfaction with the services provided, thereby increasing the likelihood of repeat visits (Yenni, 2018).

**Objective:** To determine the relationship between midwife communication and the satisfaction level of pregnant women with antenatal care (ANC) services at BPM Murniati Kisaran in 2025.

**Method:** The research design used in this study is descriptive correlational, which attempts to explore how and why health phenomena occur, then analyzes the dynamics of the correlation between phenomena (Notoatmodjo, 2016). This study uses a cross-sectional approach, meaning all variables, including effects, are studied and collected at the same time to determine the relationship between midwife communication and pregnant women's satisfaction with antenatal care services. The sample in this study consisted of 35 pregnant women who visited BPM Murniati for pregnancy check-ups. Sampling was done using accidental sampling technique.

**Results:** It was found that there is a relationship between midwife communication and the satisfaction of pregnant women in antenatal care services at BPM Murniati in 2025, where the  $p$ -value = 0.000 ( $p < 0.05$ ).

**Conclusion:** The conclusion of this study is that midwives should improve their communication skills with patients by attending training on effective communication methods so that patients will feel satisfied with the services provided.

**Keywords:** Communication, Midwife, Pregnant Women's Satisfaction

## LATAR BELAKANG

Pelayanan antenatal adalah pelayanan kesehatan oleh tenaga kesehatan untuk ibu selama masa kehamilannya, dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan antenatal yang ditetapkan dalam standar pelayanan kebidanan. Pelayanan antenatal sesuai standar meliputi anamnesis pemeriksaan fisik (umum dan kebidanan), pemeriksaan laboratorium atas indikasi, serta intervensi dasar dan khusus.

Berdasarkan data Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) tahun 2019 juga dapat diketahui bahwa proporsi pemeriksaan kehamilan di Provinsi Sumatera Utara sebesar 92,4%, sedangkan yang tidak melakukan pemeriksaan sebesar 7,6%. Angka cakupan ANC K1 di Provinsi Sumatera Utara sebesar 90,0% sedangkan ANC K4 sebesar 85,9%. Hal tersebut menunjukkan bahwa cakupan ANC di Provinsi Sumatera Utara masih rendah karena target nasional untuk ANC sebesar 95 % (Profil Dinas Kesehatan Sumatera Utara, 2019). Berdasarkan laporan profil kesehatan Kabupaten Tapanuli Selatan Tahun 2020, cakupan ANC di Kabupaten Tapanuli Selatan yakni sebesar 100% (Dinkes Kabupaten Tapanuli Selatan, 2020).

Kasus Kematian Ibu menggambarkan status kesehatan/gizi ibu selama hamil yang rendah, kondisi wanita

pada umumnya, kondisi lingkungan, dan masih belum memadainya tingkat pelayanan kesehatan terutama untuk ibu hamil, melahirkan dan menyusui. Kematian ibu menurut defenisi WHO adalah kematian selama kehamilan atau dalam periode 42 hari setelah berakhirnya kehamilan, akibat semua sebab yang terkait dengan atau diperberat oleh kehamilan atau penanganannya, tetapi bukan disebabkan oleh kecelakaan/cedera

Dari aplikasi Maternal Perinatal Death Notification (MPDN) dilaporkan bahwa pada tahun 2024 jumlah kasus kematian ibu di Provinsi Sumatera Utara adalah sebanyak 154 kasus dari 294.912 sasaran lahir hidup, sehingga AKI Tahun 2024 adalah 52,22 per 100.000 Kelahiran Hidup.

Menurut Saifuddin (2018), komunikasi yang baik antara bidan dengan ibu hamil sangat mempengaruhi kepuasan ibu dalam memperoleh pelayanan kesehatan oleh bidan, sehingga terbina rasa saling percaya antara bidan dengan ibu hamil. Rasa saling percaya ini, akan memberi dampak perubahan sikap baik bagi pemberi pelayanan maupun penerima layanan.

Kurangnya komunikasi yang dijalin bidan dengan ibu hamil berdampak pada tidak puasnya ibu hamil terhadap pelayanan antenatal care yang diberikan, kemungkinan minat kunjungan

ulang menurun, sebaliknya komunikasi bidan yang baik dengan ibu hamil akan menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan sehingga meningkatkan minat kunjungan ulang (Yenni, 2018).

Klinik Murniati merupakan salah satu Klinik yang memberikan pelayanan KIA, termasuk pelayanan Ante Natal Care (ANC). Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 orang ibu hamil di Klinik Murniati 3 ibu hamil menyatakan penjelasan bidan di sudah cukup baik karena mudah dimengerti.

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu : apakah ada Hubungan komunikasi bidan terhadap tingkat kepuasan ibu hamil pada pelayanan ANC di BPM Murniati Tahun 2025

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan komunikasi bidan terhadap tingkat kepuasan ibu hamil pada pelayanan ANC di BPM Murniati Kisaran Tahun 2025.

## **METODE**

Desain penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah *Deskriptif korelatif* yaitu penelitian yang mencoba menggali bagaimana dan mengapa fenomena kesehatan itu terjadi. Kemudian melakukan analisis dinamika korelasi antara fenomena (Notoatmodjo,

2016). Penelitian ini menggunakan pendekatan *Cross Sectional*, artinya semua variabel yang termasuk efek akan diteliti dan kumpulkan pada waktu yang bersamaan yaitu untuk mengetahui hubungan komunikasi bidan terhadap tingkat kepuasan ibu hamil pada pelayanan antenatal care.

Sampel dalam penelitian ini adalah ibu hamil yang berkunjung memeriksakan kehamilannya ke BPM Murniati sebanyak 35 responden. Pengambilan sampel menggunakan tehnik *Accidental Sampling*, yaitu ibu hamil yang kebetulan bertemu saat penelitian berlangsung.

Kuesioner komunikasi bidan terhadap pelaksanaan ANC yang terdiri dari 10 pertanyaan dengan jawaban setuju dan dengan kriteria 4 (Selalu), 3 (Sering), 2 (kadang-kadang), 1 (Tidak Pernah), dengan kriteria :

1. Kurang ( $\leq 20$ )
2. Baik (21-40)

Kuesioer kepuasan pasien terdiri dari 20 pertanyaan dengan jawaban sangat tidak sesuai (STS) nilai 1, Tidak Sesuai (TS) nilai 2, Ragu-ragu (RR) nilai 3, dan Setuju (S) nilai 4 dan Sangat Setuju (SS) nilai 5 dengan kategori :

1. Tidak puas ( $\leq 55$ )
2. Puas (56-100)

## **Hasil Analisa Univariat**

### **Karakteristik Ibu Hamil di BPM**

#### **Murniati**

Karakteristik ibu bersalin yang dianalisis adalah umur, Pendidikan, dan pekerjaan. Analisis dengan menggunakan frekuensi dan proporsi dapat dilihat pada tabel 1 dibawah ini :

### Karakteristik ibu bersalin berdasarkan usia, Pendidikan, dan pekerjaan

Variabel	F	%
<b>Umur</b>		
20-25Tahun	3	8,5
26-35 Tahun	32	91,4
<b>Jumlah</b>	<b>35</b>	<b>100</b>
<b>Pendidikan</b>		
SD	2	5,7
SLTP	5	14,3
SLTA	20	57,1
Sarjana	8	22,8
<b>Jumlah</b>	<b>35</b>	<b>100</b>
<b>Pekerjaan</b>		
IRT	20	57,1
PNS	12	34,3
Wiraswasta	3	8,5
<b>Jumlah</b>	<b>35</b>	<b>100</b>

Tabel 1 menunjukkan berdasarkan hasil analisis data proporsi berdasarkan usia ibu, pendidikan dan pekerjaan diperoleh dari segi umur mayoritas responden mayoritas umur 26-35 tahun sebanyak 32 orang (91,4%), minoritas berumur 17-25 tahun sebanyak 3 orang (8,5%). Ditinjau dari segi pendidikan mayoritas pendidikan SLTA sebanyak 20 orang ( 57,1%) dan minoritas responden berpendidikan SD sebanyak 2 orang ( 5,7 %), ditinjau dari pekerjaan mayoritas IRT sebanyak 20 orang (57,1 %) dan minoritas pekerjaan responden wiraswasta sebanyak 3 orang (8,5 %).

### Hasil Analisa Bivariat

#### Hubungan Komunikasi Bidan Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan Antenatal Care di BPM Murniati

Komunikasi Bidan	Kepuasan Ibu Hamil				Jumlah		P Value
	Tidak Puas		Puas		F	%	
	F	%	F	%	F	%	
Kurang	14	40	8	22,8	22	62	0,000
Baik	12	34,2	1	2,8	13	37	
<b>Jumlah</b>	<b>20</b>	<b>74,2</b>	<b>15</b>	<b>25,6</b>	<b>35</b>	<b>100</b>	

Hasil tabel diatas menunjukkan dari 22 responden yang komunikasi kurang mayoritas ibu hamil tidak puas pada pelayanan ANC yaitu sebanyak 14 (40%), dan minoritas ibu hamil puas dengan pelayanan ANC yaitu sebanyak 8 orang (22,8 %). Sedangkan Dari 13 yang komunikasi bidan baik mayoritas ibu hamil puas dengan pelayanan ANC sebanyak 12 orang (34,2 %), dan minoritas ibu hamil tidak puas dengan pelayanan ANC yaitu sebanyak 1 orang (2,8 %).

Hasil uji nilai  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ) hal ini mengidentifikasi  $H_0$  ditolak, artinya ada hubungan komunikasi bidan dengan kepuasan ibu hamil pada pelayanan antenatal care di BPM Murniati Tahun 2025

## **DISKUSI**

Berdasarkan hal di atas, didapatkanlah bahwasannya tingkat kepuasan pasien merupakan bagian terpenting dalam suatu pelayanan kebidanan. Karena tingkat kepuasan merupakan hasil apresiasi serta penilaian terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini komunikasi bidan memegang peranan penting karena tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh baik dan kurangnya komunikasi bidan tersebut. Seperti yang kita ketahui apabila komunikasi bidan baik maka pasien akan merasa puas dengan pelayanan kebidanan

yang diberikan (Liliweri, 2018).

Tingkat kepuasan pasien merupakan bagian terpenting dalam suatu pelayanan kebidanan. Karena tingkat kepuasan merupakan hasil apresiasi serta penilaian terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini komunikasi bidan memegang peranan penting karena tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh baik dan kurangnya komunikasi bidan tersebut. Seperti yang kita ketahui apabila komunikasi bidan baik maka pasien akan merasa puas dengan pelayanan kebidanan yang diberikan (Roza, 2016)

Komunikasi yang dilakukan bidan meliputi: komunikasi verbal dan non-verbal, bidan yang berkomunikasi sikap tidak ramah dan komunikasi yang buruk menyebabkan ketidakpuasan pasien (Fadhiyah, 2017).

Hal ini karena pasien tidak dapat menjelaskan informasi verbal dan nonverbal telah dikirim. Komunikasi yang kurang sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Komunikasi yang dilakukan bidan meliputi komunikasi verbal dan non verbal, bidan yang berkomunikasi dengan sikap tidak bersahabat dan cara berkomunikasi yang tidak baik menyebabkan ketidakpuasan pada pasien. Hal ini disebabkan karena ketidakmampuan pasien menafsirkan pesan verbal dan non verbal yang

disampaikan (Israini, 2020).

Faktor yang mempengaruhi kepuasan ibu hamil yaitu kehandalan merupakan kemampuan dengan tepat dan terpercaya. Ketanggapan untuk membantu ibu hamil dan memberikan pelayanan dengan cepat. Keyakinan yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Empati yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi ibu hamil dan ini adalah salah satu syarat juga dalam pelaksanaan komunikasi seorang bidan. Wujud nyata yaitu penampilan fisik, peralatan, personal dan media komunikasi (Nurul, 2018).

## KESIMPULAN

Bersarkan hasil penelitian diatas maka dapat diambil kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis data proporsi berdasarkan usia ibu, pendidikan dan pekerjaan diperoleh dari segi umur mayoritas responden mayoritas umur 26-35 tahun sebanyak 32 orang (91,4%), minoritas berumur 17-25 tahun sebanyak 3 orang (8,5%). Ditinjau dari segi pendidikan mayoritas pendidikan SLTA sebanyak 20 orang ( 57,1%) dan minoritas responden berpendidikan SD sebanyak 2 orang ( 5,7 %), ditinjau dari pekerjaan mayoritas IRT sebanyak 20 orang (57,1 %) dan minoritas pekerjaan responden wiraswasta sebanyak 3 orang (8,5 %).

2. Ada hubungan komunikasi bidan dengan kepuasan ibu hamil dalam pelayanan Antenatal care di BPM Murniati Tahun 2025, 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 ANC di Klinik Pratama Anugrah*
- Aghata (2018), ). *Hubungan Komunikasi Bidan Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Dalam Mendapatkan Pelayanan ANC di Puskesmas Sei Jingah. Banjarmasin Utara: Dinamika Kesehatan, Vol. 8 No. 1, Juli 2018*
- Alfiana, (2017). *Gambaran Tingkat Kepuasan pelayanan ANC di Puskesmas Lubuk Baja Tahun 2017. Universitas Batam*
- Anisa (2017), *Hubungan komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan ANC di Puskesmas Sei Jingah Banjarmasin Utara*
- Azwar (2015), *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Depkes RI, (2018). *Riset Kesehatan Dasar . Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan*.
- Dinkes Kabupaten Tapanuli Selatan, (2020). *Keputusan Menteri Kesehatan tentang Pengembangan Manajemen Kinerja Perawat dan Bidan, Tapanuli Selatan*

- Fadhiyah, (2017). *Hubungan Komunikasi Bidan Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Dalam Mendapatkan Pelayanan ANC di Puskesmas Sei Jingah. Banjarmasin Utara: Dinamika Kesehatan*, Vol. 8 No. 1, Juli 2017
- Hidayati, (2017). *Hubungan Komunikasi Bidan Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Dalam Mendapatkan Pelayanan Anc Di Puskesmas Leyangan*
- Ida Wira, (2016). *Hubungan antara persepsi mutu pelayanan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap Kelas III di RSUD Wangaya Denpasar. Thesis, Universitas Udayana Denpasar*
- Israini, (2020). *Bahan Ajar Komunikasi Dalam Praktik Kebidanan*. Palopo: LPPI UM Palop
- Kemenkes, (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; 2017
- Nurhayati (2018). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kebidanan di Bidan Praktik Swasta Pare, Kediri*.
- Nurul, (2018). *Komunikasi Bidan Dan Kualitas Pelayanan Antenatal Care Demi Kepuasan Ibu Hamil Di Kota Palopo*. Jurnal Kesehatan Masyarakat, 7:65- 69.
- Pohan, (2016). *Sikap dan komunikasi bidan terhadap tingkat kepuasan ibu hamil pada pelaksanaan antenatal care di praktek swasta Jakarta*
- Purwanto (2016), *Buku Saku Kominikasi Dan Konseling Dalam Praktik Kebidanan*. Jakarta: Trans Info Media
- Profil Dinas Kesehatan Sumatera Utara, (2019)
- Rahmawati (2018). *Hubungan Komunikasi Bidan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kebidanan Antenatal Care di BPM Wilayah Kerja Puskesmas Botania. Batam: Kedokteran. Volume 07, Nomor 03 September 2017*.
- Ramli(2018), *Pendekatan Mutu dan Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan Kesehatan Materna*. Jakarta: EGC
- Rita Yulifah, (2015). *Komunikasi Dalam Praktik Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika
- Roza, (2016 ), *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Saifudin (2018). *Buku Acuan Nasional Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal*. Jakarta : Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo
- Sar,i (2018). *Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan ibu hamil terhadap kualitas pelayanan antenatal care di Puskesmas Kelurahan Cibubur Kecamatan Ciracas*.
- Supardil, (2017). *Hubungan Komunikasi Bidan dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil dalam Mendapatkan Pelayanan ANC di Puskesmas Sei Jingah Banjarmasin Utara*.

Tri Johan, (2017). *Hubungan kualitas pelayanan antenatal care (ANC) dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Karanganyar Kabupaten Purbalingga*

Yenni Aryaneta dan Maryam (2017). *Hubungan komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kebidanan antenatal care di BPM Wilayah Kerja Puskesmas Botania Kota Batam*

Winkel dalam Octama (2017). *Asuhan Kehamilan untuk Kebidanan*, Jakarta : Salemba Medika