

## HUBUNGAN KOMUNIKASI BIDAN DENGAN TINGKAT KEPUASAAN IBU HAMIL PADA PELAYANAN ANTENATAL CARE DI PUSKESMAS KOBE

Anik Purwati<sup>1\*</sup>, Rostina<sup>2</sup>

Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr.Soepraoen Malang

Email: [anikasyda@itsk-soepraoen.ac.id](mailto:anikasyda@itsk-soepraoen.ac.id)

### ABSTRAK

Masalah kehamilan yang dapat diobati atau diatasi mungkin disebabkan oleh kurangnya pemahaman ibu hamil tentang pentingnya memeriksakan kehamilan mereka di fasilitas medis. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan ibu hamil terhadap layanan perawatan pranatal di Pusat Kesehatan Masyarakat Kobe terkait dengan komunikasi bidan. Penelitian ini bersifat cross-sectional dan kuantitatif. Populasi penelitian terdiri dari wanita hamil yang kembali ke Pusat Kesehatan Masyarakat Kobe. Strategi sampling acak digunakan untuk memilih sampel 20 ibu hamil. Kuesioner digunakan sebagai alat penelitian, dan uji chi-square digunakan untuk pengelolaan dan analisis data. Ha disetujui karena temuan studi univariat menunjukkan hubungan yang signifikan antara kebahagiaan ibu dan komunikasi bidan di Pusat Kesehatan Masyarakat Kobe, dengan nilai p sebesar 0,000, yang secara signifikan di bawah ambang batas signifikansi konvensional  $<0,05$  ( $p<\alpha$ ). Akibatnya, kepuasan ibu di Pusat Kesehatan Masyarakat Kobe pada tahun 2025 terbukti secara signifikan terkait dengan komunikasi bidan.

**Kata kunci:** komunikasi bidan, kepuasaan, pelayanan antenatal care

### ABSTRACT

Pregnancy issues that may be treated or remedied may result from pregnant women's lack of understanding of the significance of getting their pregnancies assessed at medical facilities. The aim of this research was to ascertain how pregnant women's satisfaction with prenatal care services at the Kobe Community Health Centre related to midwife communication. This research was cross-sectional and quantitative. Pregnant women who had returned to the Kobe Community Health Centre made up the population. An unintentional sampling strategy was used to choose a sample of 20 expectant mothers. A questionnaire was employed as the study tool, and the chi-square test was used for data management and analysis. Ha was approved because the univariate study's findings demonstrated a significant link between mother happiness and midwife communication at the Kobe Community Health Centre, with a p-value of 0.000, significantly below the conventional significance threshold of  $<0.05$  ( $p<\alpha$ ). Consequently, the Kobe Community Health Center's mother satisfaction in 2025 is shown to be significantly correlated with midwife communication.

**Key word:** midwife communication, satisfaction, antenatal care services

### PENDAHULUAN

Salah satu strategi pencegahan dini terhadap faktor risiko kehamilan adalah perawatan antenatal. Layanan prenatal adalah perawatan medis yang diberikan kepada ibu hamil oleh tenaga kesehatan sesuai dengan standar layanan prenatal dalam standar layanan kebidanan. Mengambil riwayat medis, melakukan pemeriksaan fisik umum dan obstetrik, memesan tes laboratorium jika diperlukan, serta melakukan terapi dasar dan khusus merupakan bagian dari perawatan antenatal yang normal (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2018). Perawatan antenatal dapat menurunkan angka kematian ibu dan memantau kesehatan janin dengan mendeteksi kehamilan dan persalinan berisiko tinggi secara dini (Hardiani, 2018).

Menurut data Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) tentang kondisi kesehatan nasional dalam mencapai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs), 830 wanita di seluruh dunia meninggal setiap hari akibat komplikasi selama kehamilan dan persalinan, dengan rasio

kematian ibu (MMR) sebesar 216 per 100.000 kelahiran hidup (WHO, 2019). 99 persen kematian ibu akibat kehamilan, persalinan, atau masalah terkait persalinan terjadi di negara-negara berkembang. Angka KMI masih dianggap cukup tinggi, dengan target 70 per 100.000 kelahiran hidup pada tahun 2030 (WHO, 2019). Pada tahun 2019, MMR Indonesia mencapai 305 kasus. Menurut Kementerian Kesehatan (2019), Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) telah menetapkan target MMR sebesar 306 per 100.000 kelahiran hidup untuk tahun 2019.

Bidan berada di garis depan pelayanan kesehatan ibu dan anak di masyarakat dan harus terus memberikan layanan terbaik dan berkualitas tinggi untuk mencapai Tujuan Pembangunan Milenium (MDGs). Mereka juga harus mengutamakan keselamatan dan kepuasan pasien. Hal ini mendukung pernyataan Nurhayati (2018) bahwa “untuk memberikan layanan kesehatan ibu dan anak yang terbaik dan berkualitas tinggi, diperlukan perbaikan komprehensif dan berkualitas, termasuk kepuasan klien dalam menerima layanan kesehatan” (Nurhayati, 2018).

Kepuasan pasien merupakan komponen esensial dan menyeluruh dalam upaya jaminan kualitas layanan kesehatan. Hal ini berarti bahwa penilaian kepuasan pasien harus menjadi komponen krusial dalam mengevaluasi kualitas perawatan medis. Hal ini mencakup berbagai faktor, termasuk sikap dan komunikasi yang lancar antara pasien dan tenaga kesehatan. Hal ini berarti bahwa layanan kesehatan menekankan sikap dan komunikasi selain terapi medis, karena faktor-faktor ini penting dan menguntungkan bagi pasien. Komunikasi yang efektif antara bidan dan ibu hamil membangun kepercayaan mutual, yang memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan ibu terhadap layanan kesehatan yang mereka terima dari bidan. Sikap baik penyedia layanan maupun penerima layanan akan membaik sebagai hasil dari kepercayaan timbal balik ini.

Kepuasan ibu hamil terhadap pemeriksaan ANC dipengaruhi oleh kualitas layanan ANC dan komunikasi bidan. Ibu hamil yang tidak berkomunikasi dengan baik dengan bidan merasa tidak puas dengan perawatan pranatal yang mereka terima, yang mungkin membuat mereka kurang bersedia untuk kembali. Di sisi lain, komunikasi yang efektif antara bidan dan ibu hamil meningkatkan kepuasan terhadap perawatan yang diterima, yang meningkatkan kemungkinan kunjungan tindak lanjut (Daulay, N., 2022). Tujuan komunikasi dalam ANC adalah untuk memberi informasi dan mendorong ibu hamil untuk melanjutkan kehamilan mereka, mengatasi masalah yang mereka hadapi, menurunkan tingkat stres, menyelesaikan perselisihan, dan meningkatkan minat mereka untuk memeriksa kehamilan secara rutin. Bidan harus mampu menjadi teman yang baik dan pendengar yang baik bagi ibu hamil agar dapat mencapai semua tujuan tersebut. Mereka juga harus mampu menjelaskan dan membantu ibu hamil dalam mencapai hasil yang lebih baik serta mengatasi kesulitan mereka hingga mereka puas dan siap mengikuti semua saran bidan (Pieter, 2014).

Menurut Rambe (2013) menemukan hubungan antara komunikasi verbal dan nonverbal bidan dengan tingkat kepuasan pasien, sedangkan Erabka (2012) mengidentifikasi hubungan antara sikap dan komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil yang menerima perawatan antenatal. Mengingat konteks di atas, penelitian diperlukan untuk menentukan bagaimana kepuasan ibu hamil terhadap perawatan antenatal di Pusat Kesehatan Kobe di Kabupaten Halmahera Tengah, Provinsi Maluku Utara pada tahun 2025 berhubungan dengan komunikasi bidan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antara kepuasan ibu hamil terhadap perawatan antenatal dan komunikasi bidan.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian observasional dan bersifat kuantitatif. Dua variabel dalam penelitian ini adalah variabel dependen (kepuasan ibu hamil) dan variabel independen (komunikasi bidan). Seluruh wanita hamil yang berkunjung ke Pusat Kesehatan Masyarakat Kobe membentuk populasi penelitian ini. Sampel yang terdiri dari 20 wanita hamil dipilih melalui sampling insidental, yaitu pemilihan sampel yang kebetulan berkunjung selama penelitian. Untuk mengukur kepuasan wanita hamil, diberikan kuesioner kepada mereka. Tujuan penelitian ini adalah untuk menentukan hubungan antara komunikasi bidan dalam layanan ANC dan kepuasan wanita hamil. Setelah pengumpulan kuesioner, peneliti menggunakan uji Chi-Square untuk memproses dan menganalisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### a. Komunikasi Bidan Dalam Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Kobe

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Komunikasi Bidan Pada Pelayanan ANC Di Puskesmas Puskesmas Kobe Tahun 2025

Kriteria	F	%
Kurang	13	65.0
Baik	7	35.0
<b>Jumlah</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Hasil dalam Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar komunikasi bidan buruk, dengan 13 responden (65,0%), sementara sebagian kecil komunikasi bidan baik, dengan 7 responden (35,0%). Tingkat kepuasan pasien dapat terpengaruh secara signifikan oleh komunikasi yang tidak memadai. Bidan menggunakan baik komunikasi verbal maupun nonverbal. Pasien merasa tidak puas dengan bidan yang bersikap tidak ramah dan memiliki kemampuan komunikasi yang buruk (Fadhiyah, 2017). Hal ini disebabkan oleh ketidakmampuan pasien untuk memahami informasi yang disampaikan baik secara verbal maupun nonverbal. Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh komunikasi yang buruk. Baik komunikasi verbal maupun nonverbal digunakan oleh bidan. Pasien merasa tidak puas ketika bidan memiliki sikap yang tidak ramah dan kemampuan komunikasi yang buruk. Hal ini disebabkan oleh ketidakmampuan pasien untuk memahami isyarat verbal dan nonverbal (Israini, 2020).

Wanita hamil dapat mendapatkan inspirasi dan ide dari bidan melalui percakapan, dan bidan juga dapat mengetahui sikap dan tindakan wanita hamil terhadap diri mereka sendiri, serta pikiran dan emosi mereka tentang kondisi mereka (Ida Wira, 2016). Oleh karena itu, ibu hamil sendiri mendukung perawatan yang diberikan kepada mereka dan menyetujui semua tindakan yang dilakukan oleh bidan. Namun, upaya penyembuhan tidak akan efektif jika ibu hamil menyembunyikan pikirannya, pandangan ibu hamil tidak ditanyakan, atau keputusan diambil tanpa penjelasan sebelumnya (Rita Yulifah, 2015).

Sesuai dengan penelitian Atik Tri Lestari (2018) berjudul “Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan ibu hamil terhadap layanan ANC di Klinik Anugrah,” yang melibatkan 30 responden, 22 (73,33%) di antaranya menyatakan bahwa bidan dan pasien berkomunikasi dengan baik. Temuan ini sejalan dengan hipotesis Tri Johan (2017), yang menyatakan bahwa bidan menggunakan komunikasi verbal dan nonverbal saat memberikan perawatan kebidanan untuk membantu klien memahami alasan bidan dalam memenuhi kebutuhan mereka.

### b. Kepuasan Ibu Hamil terhadap Layanan Antenatal di Pusat Kesehatan Kobe

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan ANC Di Puskesmas Kobe Tahun 2025

Kriteria	F	%
Tidak Puas	12	60.0
Puas	8	40.0
<b>Jumlah</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Berdasarkan temuan Tabel 2, 12 responden (60,0%) merupakan mayoritas responden yang menyatakan ketidakpuasan, sementara 8 responden (40,0%) menyatakan kepuasan. Berdasarkan hal ini, ditemukan bahwa perbedaan antara hasil dan harapan terhadap layanan kebidanan merupakan faktor yang menentukan kepuasan pasien. Ciri-ciri fisik, kepastian, responsivitas, dan keandalan merupakan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan kebidanan. Pasien akan puas dengan layanan kebidanan jika kriteria-kriteria tersebut terpenuhi (Alfiana, 2017).

Berdasarkan temuan studi, mayoritas ibu hamil (24, atau 60,0%) menyatakan puas dengan layanan ANC yang mereka terima. Pada tahun 2020, terdapat korelasi antara kepuasan ibu hamil terhadap komunikasi bidan dan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan ANC di Pusat Kesehatan Masyarakat Leyangan. Dari ibu hamil yang merespons, 16 (40,0%) menyatakan mereka cukup puas dengan komunikasi bidan selama layanan ANC di Pusat Kesehatan Masyarakat Leyangan.

Hal ini mendukung pandangan yang disampaikan oleh Ida Wira (2016). Keadaan psikologis yang bahagia yang timbul dari kepuasan relatif terhadap semua kebutuhan seperti rasa aman, lingkungan yang nyaman, kondisi sosial yang mendukung, pengakuan, dan perasaan dihargai dan dihormati di lingkungan tersebut dikenal sebagai kepuasan ibu hamil. Ketika layanan bidan memenuhi harapan pasien, mereka dianggap puas (Ida Wira, 2016). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yenni Aryaneta dan Maryam (2017) tentang “Hubungan Antara Komunikasi Bidan dan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Layanan Antenatal di Pusat Kesehatan Masyarakat Botania di Kota Batam,” dari 54 responden yang menerima layanan antenatal, 50 responden (92,5%) merasa puas dan 4 responden (7,4%) merasa tidak puas.

### c. Hubungan Komunikasi Bidan Dengan Kepuasan Ibu Hamil Dalam Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Kobe

Tabel 3. Hubungan Komunikasi Bidan Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Kobe Tahun 2025

Komunikasi Bidan	Kepuasan		Ibu		Jumlah		P value
	Tidak Puas	Puas	F	%	F	%	
Kurang	12	92.3	1	7.7	13	100	
Baik	0	0.0	7	100	7	100	
<b>Jumlah</b>	<b>12</b>	<b>60.0</b>	<b>8</b>	<b>40.0</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>0.000</b>

Berdasarkan temuan Tabel 3, dari 20 responden yang mengalami komunikasi yang buruk, 12 (92,3%) ibu hamil tidak puas dengan layanan ANC, sedangkan hanya 1 (7,7%) ibu hamil

yang puas. Sebaliknya, mayoritas ibu hamil (70%) yang menyatakan kepuasan terhadap komunikasi bidan merasa puas dengan layanan ANC, sedangkan minoritas (0,0%) tidak puas. Hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak, sebagaimana ditunjukkan oleh hasil uji p-value dengan  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan ibu hamil terhadap layanan ANC di Pusat Kesehatan Kobe, Maluku Utara, pada tahun 2025 secara signifikan terkait dengan komunikasi bidan. Dari hasil di atas, jelas bahwa kepuasan pasien merupakan unsur kunci dalam layanan kebidanan. Hal ini disebabkan karena penilaian dan apresiasi terhadap layanan yang diberikan menyebabkan kepuasan pasien. Karena kualitas komunikasi bidan mempengaruhi kepuasan pasien, komunikasi bidan sangat penting dalam situasi ini. Kita tahu bahwa pasien akan puas dengan perawatan kebidanan jika bidan berkomunikasi dengan baik (Liliweli, 2018).

Studi “Hubungan Antara Komunikasi Bidan dan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil dalam Layanan ANC di Pusat Kesehatan Sei Jingah Banjarmasin Utara” oleh Anisa (2017) sejalan dengan hal ini. Berdasarkan temuan studi, bidan umumnya memiliki kontak yang sangat baik dengan ibu hamil; 28 responden (93,4%) menyatakan sangat puas, sementara 21 responden (70,0%) mengatakan sangat senang. Tidak ada korelasi yang signifikan antara komunikasi bidan dan kepuasan ibu hamil terhadap layanan ANC di Pusat Kesehatan Sei Jingah Banjarmasin pada tahun 2017, menurut analisis statistik menggunakan uji Spearman rank, yang menghasilkan nilai  $p$  sebesar 0,358.

Kemampuan untuk berperilaku dengan baik dan konsisten merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan ibu hamil. Responsivitas dalam membantu ibu hamil dan memberikan layanan tepat waktu. Kepercayaan, yang mencakup keahlian staf, keramahan, dan kemampuan untuk menginspirasi kepercayaan. Empati merupakan salah satu prasyarat praktik komunikasi bidan, yang juga diperlukan dalam merawat dan memberikan perhatian individual kepada ibu hamil. Atribut fisik, alat, staf, dan saluran komunikasi semuanya dianggap sebagai hal yang tangible (Nurul, 2018).

Dari uraian di atas, jelas bahwa komponen terpenting dari layanan kebidanan adalah kepuasan pasien. Hal ini karena penilaian kepuasan menunjukkan seberapa besar layanan tersebut dihargai dan dievaluasi. Karena kualitas komunikasi bidan berdampak pada kepuasan pasien, komunikasi bidan sangat penting dalam situasi ini. Diketahui bahwa pasien akan puas dengan perawatan kebidanan yang mereka terima jika ada komunikasi yang efektif antara bidan dan pasien (Roza, 2016). Peneliti berasumsi bahwa ibu hamil yang puas dengan layanan ANC yang mereka terima menilai bahwa bidan berkomunikasi dengan jelas dengan mereka sepanjang layanan ANC dan bahwa perawatan kesehatan yang mereka terima memenuhi atau melebihi harapan mereka. Di sisi lain, jika harapan pasien tidak terpenuhi oleh perawatan kesehatan yang mereka terima, mereka akan menjadi tidak puas atau kecewa.

## **SIMPULAN**

Kepuasan ibu hamil terhadap layanan perawatan antenatal di Pusat Kesehatan Masyarakat Kobe di Maluku Utara pada tahun 2025 berkorelasi dengan komunikasi bidan ( $P=0.000$ ,  $P<0.05$ ).

## **SARAN**

Diharapkan bidan dapat meningkatkan keterampilan komunikasi mereka, menjaga hubungan yang baik dengan pasien selama perawatan antenatal (ANC), dan menggunakan teknik komunikasi yang efektif untuk memastikan kepuasan pasien.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Cunningham, F. G., Leveno, K. J., Bloom, S. L., et al. (2014). Williams obstetrics (24th ed.). McGraw-Hill Education.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). Profil Kesehatan Indonesia 2019. Kementerian Kesehatan RI.
- Noer, R. I., Ermawati, E., & Afdal, A. (2013). Karakteristik ibu pada penderita abortus dan tidak abortus di RS Dr. M. Djamil Padang tahun 2011-2012. *Jurnal Kesehatan Andalas*.
- Permadi, Y. (2017). Hubungan antara usia dan paritas dengan kejadian abortus di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang tahun 2016. *Jurnal Kesehatan Abdurrahman Palembang*, 6(2), 36–40.
- Prawirohardjo, S. (2016). Ilmu kebidanan (4th ed.). PT. Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo.
- Rachman, A. N., Sauqi, H., & Al Audhah, N. (2013). Hubungan riwayat trauma terhadap kejadian abortus. Berkala <https://doi.org/10.20527/jbk.v9i1.919>
- Ratnasari, H. M., Ashari, M., & Sumarawati, T. (2020). Hubungan antara usia ibu hamil dan kejadian abortus spontan (studi analitik observasional pada pasien primigravida di RSI Sultan Agung Semarang periode Januari 2013 - Desember 2018). In Konferensi Ilmiah Mahasiswa Unissula (KIMU) 3 (pp. <http://jurnal.unissula.ac.id/index.php/kimukes/article/download/10133/4587>
- Saifuddin, A. B., Wiknjosastro, G. H., Affandi, B., & Waspodo, D. (2014). Buku panduan praktis pelayanan kesehatan maternal dan neonatal. PT. Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo.
- Sakamoto, J., Michels, C., Bryn, E., & Joshi, N. (2019). Trauma in pregnancy. *Emergency Medicine Clinics of North America* <https://doi.org/10.1016/j.emc.2019.01.009>
- Say, L., Chou, D., Gemmill, A., et al. (2014). Global causes of maternal death: A WHO systematic analysis. *Lancet Global Health* [https://doi.org/10.1016/S2214-109X\(14\)70227-X](https://doi.org/10.1016/S2214-109X(14)70227-X)
- Widhihastuti, A. D., & Putri, I. M. (2020). Determinan yang berhubungan dengan kejadian abortus. In The 11th University Research Colloquium 2020 Universitas Aisyiyah Yogyakarta (pp. <http://repository.urecol.org/index.php/proceeding/article/view/1071/1041> 233–238).