

Hubungan Komunikasi Bidan Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas Padang Ulak Tanding

The Relationship Between Midwife Communication And The Satisfaction Level Of Pregnant Women At Antenatal Care Services At Padang Ulak Tanding Health Centre

Sinta Rahmadiana ¹⁾, Kintan Annisa ²⁾, Taufanie Rossita ³⁾
^{1,2,3)} Fakultas Ilmu Kesehatan, Prodi Kebidanan, Universitas Dehasen Bengkulu

Corresponding Author: Sinta Rahmadiana
Shinta26rahmadiana@gmail.com ¹⁾

ARTICLE HISTORY

Received [30 Mei 2025]

Revised [15 Juli 2025]

Accepted [18 Juli 2025]

Kata Kunci :

Komunikasi Bidan, Kepuasan
Ibu Hamil, ANC.

Keywords :

Midwife Communication,
Maternal Satisfaction, ANC.

This is an open access

article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)
license



ABSTRAK

Selama kehamilan diperlukan pengawasan atau pemeriksaan secara teratur atau lebih dikenal dengan Antenatal Care (ANC). Antenatal Care merupakan hal terpenting dari kehamilan, dengan memeriksakan kehamilan secara teratur diharapkan dapat mendeteksi lebih dini keadaan-keadaan yang mengandung resiko dalam kehamilan dan atau persalinan baik bagi ibu maupun janin.. 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. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil pada pelayanan Antenatal Care. Metode dalam penelitian ini *deskriptif korelatif* dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel sebanyak 40 orang dengan menggunakan Teknik *total sampling*. Analisis data menggunakan uji *chi square*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan komunikasi bidan dengan kepuasan ibu hamil pada pelayanan ANC dengan nilai *P-Value* = 0,000. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran diri untuk lebih memperhatikan kondisi kesehatan kandungan dengan melakukan kunjungan ANC sesuai dengan standar.

ABSTRACT

During pregnancy, regular supervision or examination is required or better known as Antenatal Care (ANC). Antenatal Care is the most important thing of pregnancy, by checking pregnancy regularly, it is hoped that it can detect conditions that contain risks in pregnancy and / or childbirth for both the mother and the fetus.... Good communication between midwives and pregnant women greatly affects the satisfaction of pregnant women in receiving services by midwives. So that mutual trust between midwives and patients can be obtained. The purpose of this study was to determine the relationship between midwife communication and the level of satisfaction of pregnant women in Antenatal Care services. The method in this study is descriptive correlative with a cross sectional approach. The sample was 40 people using total sampling technique. Data analysis using chi square test. The results of this study indicate that there is a relationship between midwife communication and the satisfaction of pregnant women in ANC services with a *P-value* = 0.000. The results of this study are expected to increase self-awareness to pay more attention to the health conditions of the womb by conducting ANC visits according to standards.

PENDAHULUAN

Antenatal Care merupakan satu upaya pencegahan awal dari faktor risiko kehamilan. 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 Menurut (Depkes RI, 2018). Antenatal care merupakan cara untuk mendeteksi dini terjadinya risiko tinggi terhadap kehamilan dan persalinan dan dapat menurunkan angka kematian ibu serta mempertahankan keadaan janin (Hardiani, 2018).

Data World Health Organization (WHO) mengenai status kesehatan nasional pada pencapaian target Sustainable Development Goals (SDGs) menyatakan secara global sekitar 830 wanita meninggal setiap hari karena komplikasi selama kehamilan dan persalinan, dengan tingkat AKI sebanyak 216 per 100.000 kelahiran hidup (WHO, 2019) Sebanyak 99 persen kematian ibu akibat

masalah kehamilan, persalinan atau kelahiran terjadi di negara-negara berkembang. Rasio AKI masih dirasa cukup tinggi sebagaimana ditargetkan menjadi 70 per 100.000 kelahiran hidup pada tahun 2030 (WHO, 2019). WHO memperkirakan lebih dari 585.000 ibu pertahunnya meninggal saat hamil atau bersalin. Di Asia Selatan, wanita berkemungkinan 1:18 meninggal akibat kehamilan atau persalinan selama kehidupannya. Lebih dari 50 % kematian di Negara berkembang sebenarnya dapat dicegah dengan teknologi yang ada serta biaya yang relatif rendah (Saifudin 2018). AKI di negara-negara Asean sudah menempati posisi 40-60 per 100 ribu kelahiran hidup. Hanya lima negara yang memiliki AKI per 100.000 kelahiran hidup, yakni Brunei Darussalam (24 per 100.000 kelahiran hidup), Filipina (99 per 100.000 kelahiran hidup), Malaysia (29 per 100.000 kelahiran hidup), Vietnam (59 per 100.000 kelahiran hidup), dan Thailand (48 per 100.000 kelahiran hidup). AKI di Indonesia pada tahun 2019 sebesar 305 kasus (Kemenkes RI, 2019). Target AKI menurut SDGs pada tahun 2019 yaitu sebesar 306 per 100.000 kelahiran hidup (Kemenkes, 2019). Berdasarkan data Riset Kesehatan Dasar (SDKI) tahun 2019 juga dapat diketahui bahwa proporsi pemeriksaan kehamilan di Provinsi Sumatera Selatan sebesar 92,4%, sedangkan yang tidak melakukan pemeriksaan sebesar 7,6%. Angka cakupan ANC K1 di Provinsi Sumatera Selatan sebesar 90,0% sedangkan ANC K4 sebesar 85,9%. Hal tersebut menunjukkan bahwa cakupan ANC di Provinsi Sumatera Selatan masih rendah karena target nasional untuk ANC sebesar 95 % (Profil Dinas Kesehatan Sumatera Selatan, 2019). Dalam rangka mewujudkan MDGs, bidan merupakan salah satu ujung tombak dalam pelayanan kesehatan ibu dan anak di masyarakat, dituntut untuk selalu memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas. Selain itu, berorientasi pada kepuasan dan keselamatan pasien.

Hal ini sesuai dengan pendapat Nurhayati (2018) bahwa “dalam memberikan pelayanan kesehatan ibu dan anak yang terbaik dan berkualitas, memerlukan perbaikan yang menyeluruh dan bermutu termasuk ke Penerapan jaminan mutu layanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu layanan kesehatan. Artinya pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tak terpisahkan dari pengukuran kualitas layanan kesehatan. Hal ini mencakup beberapa dimensi, diantaranya adalah sikap dan kelancaran komunikasi antara petugas kesehatan dengan pasien. Berarti pelayanan kesehatan bukan hanya pengobatan secara medis saja melainkan juga berorientasi pada sikap dan komunikasi, karena sikap dan komunikasi sangat penting dan berguna bagi pasien (Pohan, 2016). Menurut Saifuddin (2018), komunikasi yang baik antara bidan dengan ibu hamil sangat mempengaruhi kepuasan ibu dalam memperoleh pelayanan kesehatan oleh bidan, sehingga terbinas rasa saling percaya antara bidan dengan ibu hamil. Rasa saling percaya ini, akan memberi dampak perubahan sikap baik bagi pemberi pelayanan maupun penerima layanan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Aghata (2018), yaitu terdapat hubungan antara sikap dan komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan ANC di Puskesmas Sungai Durian Kabupaten Kubu Raya dimana hasil penelitian sikap $p = 0,000$; dengan $r = 0,875$; sedangkan komunikasi $p = 0,000$, dan $r = 0,879$. Menurut hasil penelitian Maria sebelumnya (2018), berjudul “Sikap dan Tingkat Komunikasi Bidan Hasilnya adalah kepuasan ibu dengan pelaksanaan pelayanan antenatal ” Hasil penelitian yaitu menghitung data melalui uji korelasi Spearman Rank diperoleh bahwa komunikasi $p = 0,001$, $r = 0,879$, Menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kepuasan ibu hamil. Menunjukkan kekuatan korelasi antara dua faktor Arah korelasinya bertanda positif dan memiliki kekuatan korelasi yang sangat kuat.

Faktor yang mempengaruhi komunikasi antara bidan dan pasien menurut (Ratna, 2017) yaitu : persepsi, nilai, emosi, latar belakang sosial budaya, pengetahuan, peran hubungan dan kondisi lingkungan. Apabila komunikasi terapeutik tidak digunakan sebagaimana mestinya maka perawatan pasien tidak dapat dilakukan secara maksimal dan beresiko mendatangkan keluhan atau keluhan dari pasien. Kurangnya komunikasi yang dijalin bidan dengan ibu hamil berdampak pada tidak puasny pelayanan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal 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). Berdasarkan hasil wawancara penelitian pendahuluan dengan 5 orang ibu hamil di Puskesmas Padang Ulak Tanding ,yaitu diperoleh 2 ibu hamil menyatakan penjelasan bidan di Puskesmas Padang Ulak Tanding sudah cukup baik karena mudah dimengerti, sedangkan 3 orang ibu hamil menyatakan pelayanan ataupun komunikasi bidan di Puskesmas Padang Ulak Tandingnya masih kurang baik dikarenakan pasien terlalu lama menunggu selain itu bidan masih kurang memberikan penjelasan dan menggunakan bahasa yang sulit untuk Dipahami oleh pasien.

LANDASAN TEORI

Komunikasi

Secara praktis atau praktik kehidupan sehari-hari, definisi, makna, arti, atau pengertian komunikasi adalah proses penyampaian pesan kepada orang lain. Pesan (message) itu bisa berupa informasi, pemberitahuan, keterangan, ajakan, imbauan, bahkan hasutan atau hasutan. Kata kunci dalam komunikasi adalah pesan itu. Dari pesan itulah sebuah proses komunikasi dimulai. Komunikasi terjadi karena ada pesan yang ingin atau harus disampaikan kepada pihak lain (Abidin, 2018). Hakikatnya komunikasi adalah proses pernyataan antar manusia yang dinyatakan itu adalah pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan bahasa sebagai alat penyalurnya. Mempelajari studi komunikasi merupakan bagian paling penting ketika komunikasi dipakai untuk memperkenalkan semua bidang ilmu yang ada diantaranya, ilmu politik, ilmu ekonomi, budaya dan sosial. Tentunya dengan segala macam permasalahan- permasalahannya yang timbul akibat perilaku dan komunikasinya. Semakin besar suatu masyarakat yang berarti semakin banyak manusia yang dicakup cenderung akan semakin banyak masalah yang diakibatkan perbedaan-perbedaan antara manusia yang banyak dari berbagai bidang baik itu berasal dari pikiran, perasaannya, kebutuhannya, sifat tabiatnya, aspirasinya dan ideologinya (Devito, 2016). Penggunaan “bahasa” komunikasi pernyataan disebut pesan, orang yang menyampaikan pesan disebut komunikator sedangkan orang yang menerima pernyataan disebut komunikan. Singkatnya, komunikasi berarti proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan. Jika di analisis pesan terdiri dari dua aspek, pertama isi pesan, kedua lambang.

Konkretnya isi pesan itu adalah pikiran atau perasaan, lambang adalah bahasa (Anwar, 2016). Komunikasi dapat menjadi penyelamat hidup diri sendiri yang meliputi keselamatan fisik, meningkatkan keselamatan pribadi, menampilkan diri kita sendiri kepada orang lain dan mencapai ambisi pribadi. Selain itu, dapat juga untuk kelangsungan hidup masyarakat, tepatnya untuk memperbaiki hubungan sosial dan mengembangkan keberadaan suatu masyarakat. Komunikasi secara garis besar mempunyai fungsi sebagai komunikasi sosial, bagaimana hubungan sosial seseorang dengan lingkungan disekitarnya. Komunikasi sebagai media ekspresif yakni untuk menyampaikan perasaan-perasaan (emosi) kita. Perasaan-perasaan itu dikomunikasikan melalui pesan-pesan nonverbal. Komunikasi sebagai suatu ritual yaitu suatu komunitas yang melakukan upacara-upacara berlainan sepanjang tahun yang disebut ritus peralihan. Dalam acara-acara itu orang mengucapkan kata-kata atau menampilkan perilaku-perilaku simbolik. Dan komunikasi instrumental yang berarti menginformasikan mengajar, mendorong, mengubah sikap dan keyakinan. Tujuan dari komunikasi instrumental ini yakni bersifat membujuk (persuasi Komunikasi, dalam konteks apapun adalah bentuk dasar kondisi terhadap lingkungan. Menurut Rene Spitt, komunikasi (ujaran) adalah penghubung antara bagian luar dan bagian dalam kepribadian (Anwar, 2016). Komunikasi merupakan proses dimana antara dua orang atau lebih yang diantaranya terdiri dari komunikator sebagai penyampai pesan dan komunikan sebagai penerima pesan, yang saling bertukar informasi satu sama lain. Dan apabila informasi yang disampaikan berjalan dengan lancar, maka komunikasi tersebut dapat dikatakan efektif (Arni, 2016).

Kepuasan

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien merupakan hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan menceritakan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien, rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Pasien adalah orang sakit yang dirawat dokter dan tenaga kesehatan lainnya di tempat praktek (Yuwono; 2017). Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam; 2016).

Kotler (dalam Nursalam; 2016) menyebutkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Westbrook & Reilly (dalam Tjiptono; 2017) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan merupakan respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel.

Pengertian ANC

Antenatal Care (ANC) merupakan suatu pelayanan yang diberikan oleh perawat kepada wanita selama hamil, misalnya dengan pemantauan kesehatan secara fisik, psikologis, pertumbuhan termasuk dan perkembangan janin serta mempersiapkan proses persalinan dan kelahiran agar ibu siap menghadapi peran baru sebagai orang tua (Wagiyo & Putrono, 2016). pemeriksaan kehamilan merupakan pemeriksaan kesehatan yang dilakukan untuk memeriksa keadaan ibu dan janin secara berkala yang diikuti dengan upaya koreksi terhadap penyimpangan yang ditemukan. Pada hakikatnya pemeriksaan kehamilan bersifat preventif care dan bertujuan mencegah hal-hal yang tidak diinginkan bagi ibu dan janin (Purwaningsih & Fatmawati, 2018).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. 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 dikumpulkan pada waktu yang bersamaan yaitu untuk mengetahui hubungan komunikasi bidan terhadap tingkat kepuasan ibu hamil pada pelayanan antenatal care. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan :

Analisis Univariat

Analisa data yang dapat dilakukan adalah analisa data univariat yang dilakukan untuk memperoleh gambaran distribusi frekuensi masing – masing variabel penelitian, baik variabel independen maupun

Analisis Bivariat

Analisis bivariat adalah analisis yang digunakan untuk melihat hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen dengan menggunakan Uji chi square (χ^2) dengan menggunakan $\alpha = 0,1$ dan Confidence Interval (CI) sebesar 90% (Notoadmodjo, 2014). Aturan pengambilan keputusan: 1. Jika P value $\leq \alpha$ (0,05) maka H_0 diterima, jadi ada Hubungan Komunikasi Bidan Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas Sidorejo Jika P value $\geq \alpha$ (0,05) maka H_0 ditolak, jadi tidak ada Hubungan Komunikasi Bidan Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas Padang Ulak Tanding

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Analisa Univariat menggambarkan tentang Komunikasi Bidan Pada Pelayanan ANC Di Padang Ulak Tanding. Dari 40 responden yang diteliti di Padang Ulak Tanding diperoleh distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan klan demografi penduduk yang terdiri dari:

Tabel 1 Distribusi Komunikasi Bidan Pada Pelayanan ANC Di Padang Ulak Tanding

Kriteria	F	%
Kurang	25	62,5
Baik	15	37,5
Jumlah	40	100

Berdasarkan Tabel 1 sebagian besar dari responden menyatakan komunikasi bidan kurang yaitu sebesar (62,5%) dan minoritas komunikasi bidan baik yaitu sebesar (37,5 %).

Tabel 2 Distribusi Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan ANC Di PadangUlak Tanding

Kriteria	F	%
Tidak Puas	24	60,0
Puas	16	40,0
Jumlah	40	100

Berdasarkan Tabel 2 sebagian besar responden menyatakan responden tidak puas sebesar (60,0%) dan responden puas yaitu sebanyak 16 orang (40,0

Analisis Bivariat

Analisa Bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara Komunikasi dengan Kepuasan Ibu Hamil dengan pelayanan ANC di Puskesmas Padang Ulak Tanding dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3 Hubungan Komunikasi Bidan Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Padang Ulak Tanding

Kepuasan Ibu Hamil							
Komunikasi Bidan	Tidak Puas		Puas		Jumlah		P
	F	%	F	%	F	%	Value 0,000
Kurang	23	92,0	2	8,0	25	100	
Baik	1	6,7	14	93,3	15	100	
Jumlah	24	60,0	16	40,0	40	1000	

Hasil tabel 3 diperoleh hasil komunikasi kurang mayoritas ibu hamil tidak puas pada pelayanan ANC yaitu sebesar (92,0%), dan ibu hamil puas dengan pelayanan ANC yaitu sebesar (8,0 %). Sedangkan dari beberapa responden yang komunikasi bidan baik mayoritas ibu hamil puas dengan pelayanan ANC sebesar (93,3 %), dan minoritas ibu hamil tidak puas dengan pelayanan ANC yaitu sebesar (6,7 %). 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 Puskesmas Padang Ulak Tanding

Pembahasan

Gambaran Karakteristik Berdasarkan Umur Responden Di Padang Ulak Tanding Ditinjau dari segi umur sebagian besar responden berumur 26-35 tahun sebesar (92,5%), responden yang berumur 20-25 tahun sebesar (7,5%). Usia muda pun dapat lebih berpengalaman dan merasa puas dan usia tua lebih cenderung memanfaatkan pelayanan kesehatan yang lebih tinggi dan lebih banyak merasa puas karena seringnya pasien yang berumur memanfaatkan waktu luang yang ada untuk bertanya kepada petugas kesehatan mengenai keadaannya sehingga kebutuhan akan pengetahuan dan pemahaman terhadap kesehatan dapat terpenuhi. Sedangkan usia yang produktif (20-35 tahun) cenderung lebih banyak tuntutan, meremehkan dan berharap lebih banyak terhadap kemampuan pelayanan kesehatan (Supardil, 2017).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari (2018) dimana hasil penelitian mayoritas berusia 20-35 tahun yaitu sebanyak 136 orang (85 %). Tinjauan dari segi pendidikan sebagian besar responden berpendidikan SMA sebesar (17,5%) dan responden berpendidikan SMP sebesar (32,5 %), Harapan dan persepsi terhadap pelayanan kesehatan yang dapat memberikan kepuasan dipengaruhi oleh salah satunya adalah faktor pendidikan. Tingkat pengetahuan dan pendidikan seseorang menentukan tingkat kesehatannya, sedangkan tingkat pendidikan akan mempengaruhi tingkat pengetahuannya yang bisa didapat dari tuntutan ilmu di lembaga pendidikan formal atau dari informasi seperti media elektronik dan cetak. Pendidikan dapat mempengaruhi seseorang terhadap pemberian respon yang lebih rasional terhadap suatu informasi (Hidayati, 2019). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurani (2020), dimana hasil penelitian sebagian besar responden berpendidikan rendah yaitu sebanyak 13 orang dari 25 responden. Dari hasil penelitian Adhanari (2019) diperoleh informasi bahwa variabel tingkat pendidikan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap produktivitas kerja dan kompetensi penyedia jasa layanan. Dengan adanya peningkatan pada tingkat pendidikan, maka akan diikuti pula oleh peningkatan produktivitas kerja dan kompetensi penyedia layanan secara signifikan. Dari penganalisis frekuensi diperoleh bahwa masih terdapat 4 responden (5,9%) yang masih berpendidikan SD dan hanya 4 responden (5,9%) yang berpendidikan PT/Akademi. Kebanyakan karyawannya berpendidikan SMA/ sederajat dan SMP/ sederajat. Dengan adanya pendidikan yang relatif tinggi maka pengetahuan dan pemahaman karyawan atau penyedia jasa layanan akan semakin besar sehingga dapat cepat menerima masukan baru dan dapat meningkatkan produktivitas kerja dan

kompetensinya. Gambaran Pekerjaan Responden Di Padang Ulak Tanding Ditinjau dari pekerjaan sebagian besar responden bekerja IRT sebesar (50,0 %) dan responden yang bekerja wiraswasta sebesar (7,5 %). Persepsi dan harapan seseorang terhadap pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh pekerjaan. Kelompok masyarakat yang bekerja dipengaruhi oleh lingkungan pekerjaan dan keluarga. Seseorang yang bekerja cenderung lebih menuntut dan mengkritik terhadap pelayanan yang diterima jika memang tidak memuaskan dibandingkan dengan yang tidak bekerja (Kurniawan, 2020) Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati (2020) dimana sebagian besar responden tidak bekerja yaitu sebanyak 108 orang (67, 40%).

Hubungan Komunikasi Bidan Dalam Pelayanan Antenatal Care Di Padang Ulak Tanding

Hasil Tabel 5.2 sebagian besar komunikasi bidan kurang sebesar (62,5%) dan komunikasi bidan baik yaitu sebesar (37,5%). Kurangnya komunikasi dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien secara serius. Komunikasi yang dilakukan bidan meliputi: komunikasi verbal dan nonverbal, bidan yang berkomunikasi sikap tidak ramah dan komunikasi yang buruk menyebabkan ketidakpuasan pasien (Fadhiyah, 2020). 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 dalam menafsirkan pesan verbal dan non verbal yang disampaikan (Israini, 2020). Melalui komunikasi bidan mampu menyampaikan inspirasi dan pikiran kepada ibu hamil, dan juga bidan mampu mengetahui pikiran dan perasaan ibu hamil terhadap penyakit yang dideritanya dan juga sikap tingkah laku ibu hamil terhadap dirinya sendiri (Ida Wira, 2016) Dengan demikianlah segala tindakan bidan disepakati oleh ibu hamil dan ibu hamil itu sendiri ikut mendukung segala pengobatan yang dilakukan terhadapnya bila melakukan tindakan tanpa diberi penjelasan terlebih dahulu, atau pendapat ibu hamil tidak diminta atau sebaliknya ibu hamil menyembunyikan perasaannya, maka usaha penyembuhan tidak akan cukup berhasil (Rita Yulifah, 2015). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Atik Tri Lestari (2018) perihal "Faktor-faktor yang terjalinkan dengan tingkat kepuasan ibu hamil pada layanan ANC di Klinik Pratama Anugrah" berasal dari 30 orang responden, 22 orang (73,33%) ibu mengatakan bahwa komunikasi bidan bersama dengan pasien lumayan baik. Hasil ini sesuai dengan teori Tri Johan (2017) yang menyatakan komunikasi kebidanan adalah bentuk komunikasi yang digunakan oleh bidan dalam memberikan asuhan kebidanan baik dalam bentuk komunikasi verbal maupun nonverbal dengan tujuan klien dengan mudah memahami penjelasan bidan dalam upaya memenuhi kebutuhan klien. Hubungan Kepuasan Bidan Dalam Pelayanan Antenatal Care Di Padang Ulak Tanding Hasil Tabel 5.3 sebagian besar responden tidak puas sebesar (60,0%) dan responden puas yaitu sebesar (40,0%). Berdasarkan hal diatas, diperoleh bahwasanya tingkat kepuasan pasien merupakan perbandingan antara harapan dengan hasil yang diterima terhadap pelayanan kebidanan. Tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh faktor-faktor yang diterimanya dalam pelayanan kebidanan, diantaranya faktor fisik, kehandalan, ketanggapan, dan jaminan. Apabila faktor tersebut terpenuhi dalam pelayanan kebidanan maka pasien akan merasa puas (Alfiana, 2020). Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan ibu hamil dalam mendapatkan pelayanan ANC menunjukkan bahwa sebagian besar 24 (60,0%) mengatakan puas, Hubungan Komunikasi Bidan Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Dalam Menerima Pelayanan ANC Di Puskesmas Leyangan Tahun 2020 sedangkan 16 responden (40,0%) ibu hamil mengatakan cukup puas dengan komunikasi bidan ketika memberikan pelayanan ANC di Puskesmas Leyangan. Hal ini sesuai dengan teori Ida Wira (2021). Kepuasan ibu hamil adalah keadaan psikis yang menyenangkan yang dirasakan karena terpenuhinya secara relatif semua kebutuhan secara mampu meliputi terciptanya rasa aman, kondisi lingkungan yang menyenangkan, menarik keadaan sosial yang baik, adanya penghargaan, adanya perasaan diri diakui dan bermanfaat dalam lingkungan. Pasien dikatakan puas pelayanan yang diberikan bidan telah memenuhi harapannya (Ida Wira, 2021). Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Yenni Aryaneta dan Maryam (2019) tentang "Hubungan komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kebidanan antenatal care di BPM Wilayah Kerja Puskesmas Botania Kota Batam" dari 54 responden yang mendapatkan pelayanan kebidanan antenatal care sebanyak 50 responden (92,5%) merasa puas dan 4 responden (7,4%) diantaranya merasa kurang puas.

Hubungan Komunikasi dengan Kepuasan Ibu Hamil Dalam Pelayanan Antenatal

Perawatan Di Padang Ulak Tanding 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 Puskesmas Padang Ulak Tanding. Berdasarkan hal di atas, didapatkan bahwasannya tingkat kepuasan pasien merupakan bagian penting 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, 2020). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anisa (2020) tentang "Hubungan komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan ANC di Puskesmas Sei Jingah Banjarmasin Utara". Dari hasil penelitian komunikasi bidan dengan ibu hamil sebagian besar sangat baik berjumlah 28 orang (93,4%), sebanyak 21 orang (70,00%) menyatakan sangat puas dan hasil analisis statistik dengan uji rank Spearman diperoleh nilai $p = 0,358$ yang artinya tidak ada hubungan bermakna antara komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Nurul 2021) 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. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Winda 2021) Hasil uji nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$) hal ini diidentifikasi H_0 ditolak, artinya ada hubungan komunikasi bidan dengan kepuasan ibu hamil pada pelayanan antenatal care di Puskesmas Pintu Padang Kabupaten Tapanuli Selatan Tahun 2021. Berdasarkan hal di atas, didapatkan 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. dalam mendapatkan pelayanan ANC di Puskesmas Sei Jingah Banjarmasin tahun 2017. 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, pribadi dan media komunikasi (Nurul, 2021). Berdasarkan hal diatas, diperoleh bahwasanya 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 peran 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, 2021) Menurut asumsi peneliti, Ibu hamil yang merasa puas terhadap pelayanan ANC yang diberikan oleh bidan, menilai bahwa komunikasi bidan saat memberikan pelayanan ANC jelas dan kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya, dan sebaliknya ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh tidak sesuai dengan harapannya

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian Hubungan Komunikasi Bidan Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas Padang Ulak Tanding dapat disimpulkan:

1. Distribusi frekuensi komunikasi bidan dalam pelayanan antenatal care kurang lebih 25 orang (62,5 %)
2. Distribusi frekuensi tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan antenatal care menyatakan tidak puas sebanyak 24 orang (60,0 %)

3. Ada hubungan komunikasi bidan dengan kepuasan ibu hamil dalam pelayanan Antenatal care di Puskesmas Padang Ulak Tanding, dimana nilai $P=0,000$ $P<0,05$

Saran

1. Teoritis
Hasil penelitian ini akan menambah referensi, serta membuktikan ada atau tidaknya Hubungan Komunikasi Bidan Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas Padang Ulak Tanding. Selain itu hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan mahasiswa
2. Praktis
 - Bagi peneliti
Diharapkan pada peneliti selanjutnya, dalam melakukan penelitian serupa dapat mengurangi keterbatasan yang peneliti lakukan saat ini, baik dalam hal, alat ukur, keterbatasan dalam pengumpulan data dari responden, terlebih jika peneliti selanjutnya dapat menggunakan analisis multivariat dengan membandingkan beberapa variabel sehingga diperoleh data yang lebih variatif yang dapat dijadikan masukan dalam menyusun rencana tindakan kebidanan, serta dengan jumlah sampel yang lebih banyak, dan menambahkan referensi dan penelitian terkait yang lebih banyak.
 - Bagi Institusi Pendidikan
Diharapkan dapat dijadikan bahan referensi untuk wawasan dan pengetahuan di ruang lingkup Universitas Dehasen Bengkulu. Bagi Puskesmas Padang Ulak Tanding Dapat meningkatkan pemberian KIE (komunikasi, informasi dan edukasi) pada ibu hamil tentang Pelayanan ANC
 - Bagi Peneliti Selanjutnya
Merupakan pengalaman berharga bagi peneliti dalam rangka menambah wawasan keilmuan, khususnya pada faktor – faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas Padang Ulak Tanding.

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 layanan ANC di Klinik Pratama Anugrah.
- Azwar (2019), Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Depkes RI, (2018). Riset Kesehatan Dasar . Badan Penelitian dan Pengembangan
- Dinkes Kabupaten Tapanuli Selatan, (2020). Keputusan Menteri Kesehatan tentang Pengembangan Manajemen Kinerja Perawat dan Bidan, Tapanuli Selatan.
- Fadhiyah, (2019). Hubungan Komunikasi Bidan Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Dalam Mendapatkan Pelayanan ANC di Puskesmas Sei Jingah. Banjarmasinir Utara: Dinamika Kesehatan, Vol. 8 No.1,
- Israel, (2020). Bahan Ajar Komunikasi Dalam Praktik Kebidanan. Palopo : LPPI UM Palop Jakarta : Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo.
- Kemenkes, (2019). Pedoman pelayanan antenatal terpadu. Jakarta: Direktorat Jenderal Bina Kesehatan Masyarakat. Kesehatan.
- Novita (2019). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: EGC.
- Nurhayati (2018). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kebidanan di Bidan Praktik Swasta Pare, Kediri.
- Nurul, (2021). Komunikasi Bidan Dan Kualitas Pelayanan Antenatal Care Demi Kepuasan Ibu Hamil Di Kota Palopo. Jurnal Kesehatan Masyarakat, 7:65-69.
- Oktama (2021). Asuhan Kehamilan untuk Kebidanan, Jakarta : Salemba Medika.
- Profil Dinas Kesehatan Lubuk Linggau, (2020)
- Ramli (2018), Pendekatan Mutu dan Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan Kesehatan Materna. Jakarta: EGC.
- Rita Yulifah, (2019). Komunikasi Dalam Praktik Kebidanan. Jakarta : Salemba Medika.
- Roza, (2021), Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan. Jakarta : Salemba Medika.
- Saifudin (2018). Buku Acuan Nasional Pelayanan Kesehatan Ibu dan Neonatal.
- WHO, (2019), Pelayanan Antenatal Untuk Pengalaman Kehamilan Positif. SIAPA