KOMUNIKASI BIDAN DAN KUALITAS PELAYANAN ANTENATAL CARE DEMI KEPUASAN IBU HAMIL DI KOTA PALOPO 2018

*Communication Of Midwife and Quality Of Antenatal Care Service
For Pregnant Women Satisfaction in Palopo City, 2018*

Ikes Dwiastuti ^{1*}, Rati Purnama Indah Sari ²

^{1,2} STIKES Mega Buana Palopo

Luminda, North Wara, Palopo City, South Sulawesi 91913

e-mail: ikesdwiastuti@gmail.com

ABSTRACT

The still high maternal mortality shows the low quality of maternal health services including Antenatal Care (ANC) for pregnant women. The purpose of this study was to determine the relationship between midwife communication and the quality of antenatal care services with the satisfaction of pregnant women in Palopo City in 2018. The study used a cross sectional design. The population in this study were all pregnant women who visited the ANC in Poskeskel Boting in Palopo City in 2018. The sample in this study was 33 pregnant women. Accidental sampling technique. Data collection using a questionnaire. Data were processed using SPSS and analyzed with fisher's exact test and presented in tabular form. The results obtained are that there is a relationship between midwife communication ($p = 0,023$), the quality of antenatal care services ($p = 0.011$) and the satisfaction of pregnant women.

Keywords: *midwife communication, quality of antenatal care services, satisfaction of pregnant women*

ABSTRAK

Kematian ibu yang masih sangat tinggi menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan maternal yang masih rendah termasuk Antenatal Care (ANC) pada ibu hamil. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara komunikasi bidan dan kualitas pelayanan antenatal care dengan kepuasan ibu hamil di Kota Palopo Tahun 2018. Penelitian ini menggunakan metode penelitian *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini semua ibu hamil yang melakukan kunjungan ANC di Poskeskel Boting Kota Palopo tahun 2018. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 33 ibu hamil dengan menggunakan *accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Data diolah menggunakan SPSS dan dianalisis secara deskriptif dan bivariat dengan *fisher's exact test* serta disajikan dalam bentuk tabel. Adapun hasil yang diperoleh yakni ada hubungan antara komunikasi bidan (nilai $p = 0,023$), kualitas pelayanan antenatal care (nilai $p = 0,011$) dengan kepuasan ibu hamil.

Kata kunci: komunikasi bidan; kualitas pelayanan *antenatal care*; kepuasan ibu hamil

PENDAHULUAN

Antenatal Care (ANC) merupakan pelaksanaan perawatan yang diberikan pada ibu selama kehamilan dan salah satu dari empat pilar *safe motherhood* disamping keluarga berencana, persalinan bersih dan aman dan pelayanan obstetri esensial. *Antenatal Care* (ANC) merupakan salah satu kegiatan program kesehatan ibu dan anak (KIA) yang bertujuan untuk menurunkan angka kematian ibu (1).

Kematian ibu yang masih sangat tinggi menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan maternal yang masih rendah termasuk *Antenatal Care* (ANC) pada ibu hamil. Dalam memantau program pelayanan kesehatan ibu hamil dapat dinilai dengan menggunakan indikator K1 dan K4 (2). Di Indonesia Cakupan kunjungan K4 pada tahun 2016 terjadi penurunan yaitu 85, 85% dari 86,85% pada tahun 2013 (3).

Berdasarkan data Dinas Kesehatan Kota Palopo tahun 2017 terdapat 3226 ibu hamil dan cakupan kunjungan K1 terpenuhi sebanyak 3226 ibu hamil (100%) dan cakupan kunjungan K4 sebanyak 3001 ibu hamil (93,02%). Sedangkan target MDG's untuk cakupan K1 sebesar 100% dan cakupan K4 sebesar 95% (4). Berdasarkan data kunjungan pemeriksaan antenatal care di Poskeskel Boting Kota Palopo tahun 2017 terdapat 132 Orang ibu hamil (5).

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 mutu layanan kesehatan. Hal ini mencakup beberapa dimensi, di antaranya 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. 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 (6).

Penelitian yang dilakukan Rahayu pada tahun 2015 menunjukkan adanya hubungan kualitas

pelayanan *Antenatal Care* (ANC) dengan tingkat kepuasan ibu hamil ($p = 0,000$) (7). Selain itu, hasil penelitian Maria pada tahun 2015 menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara tingkat kepuasan ibu hamil dengan komunikasi terapeutik bidan pada pelayanan antenatal care ($p = 0,000$) (6). Hal yang serupa juga didapatkan oleh Sutini pada tahun 2015, yakni ada pengaruh komunikasi terhadap kepuasan ANC(8).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka perlu dilakukan suatu penelitian tentang Hubungan antara Komunikasi Bidan dan Kualitas Pelayanan Antenatal Care dengan Kepuasan Ibu Hamil di Poskeskel Boting Kota Palopo Tahun 2018, yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi bidan dan kualitas pelayanan *antenatl care* dengan kepuasan ibu hamil.

BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian *observasional* yang bersifat analitik Jenis penelitian ini menggunakan desain *cross sectional*. Variabel bebas (*independen*) dalam penelitian ini adalah komunikasi dan kualitas pelayanan *antenatal care* (ANC), Variabel terikat (*dependen*) penelitian ini adalah kepuasan ibu hamil. Penelitian ini dilaksanakan di Poskeskel Boting Kota Palopo pada tanggal 06 Juli sampai dengan 03 Agustus 2018. Populasi dalam penelitian ini adalah semua ibu hamil yang melakukan kunjungan ANC di Poskeskel Boting Kota Palopo pada tahun 2018. Sampel penelitian ini sebanyak 33 sampel. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*.

Teknik pengumpulan data ada dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara dengan menggunakan lembar kuesioner yang telah diuji validitas. Analisa data dilakukan dengan analisis secara deskriptif, dengan menggunakan distribusi frekuensi dan analisa bivariat dengan menggunakan sistem komputerisasi SPSS dan diolah menggunakan uji statistic *Fisher's Exact test*, dimana hipotesa diterima dengan tingkat kemaknaan nilai $p < 0,05$ (ada hubungan), hasil yang diperoleh dari analisis ini yaitu nilai signifikan variabel dalam *alpha* (α) atau 5% dan CI=95%.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Umur dan Pendidikan di Poskeskel Boting Kota Palopo Tahun 2018 (N = 33)

Variabel	n	(%)
Umur		
< 20 tahun	4	12,1
20-35 tahun	27	81,8
> 35 tahun	2	6,1
Pendidikan		
SD	2	6,1
SMP	16	48,5
SMA	9	27,3
PT	6	18,2

Sumber: Data Primer 2018

mencakup kelompok umur dan kelompok pendidikan. Pada tabel 1 menunjukkan bahwa responden terbanyak berumur 20-35 tahun yaitu 27 orang (81,8%) dan responden yang berpendidikan SMP yaitu 16 orang (48,5%).

Analisis Bivariat

Tabel 3. Hubungan Komunikasi Bidan dan Kualitas Pelayanan ANC dengan Kepuasan Ibu Hamil di Poskeskel Boting Kota Palopo Tahun 2018 (N = 33)

Variabel	Kepuasan ibu hamil				Total		nilai <i>p-value</i>
	Puas		Kurang Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Komunikasi Bidan							
Baik	25	86,2	4	13,8	29	100	0,023
Kurang	1	25,0	3	75,0	4	100	
kualitas pelayanan ANC							
Baik	24	83,9	3	11,1	27	100	0,011
Kurang	2	33,3	4	66,7	6	100	

Pada tabel 3 menunjukkan bahwa dari hasil analisis statistik dengan menggunakan *fisher's exact test* diperoleh nilai $p = 0,023 < 0,05$, pada variabel komunikasi bidan, dan pada variabel kualitas pelayanan *antenatal care* (ANC) diperoleh nilai $p = 0,011 < 0,05$ yang berarti ada hubungan antara komunikasi bidan dan kualitas pelayanan *antenatal care* dengan kepuasan ibu hamil.

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Komunikasi Bidan, Kualitas Pelayanan ANC dan Kepuasan Ibu Hamil di Poskeskel Boting Kota Palopo Tahun 2018(N = 33)

Variabel Penelitian	n	%
Komunikasi Bidan		
Baik	29	87,9
Kurang	4	12,1
Kualitas Pelayanan ANC		
Baik	27	81,8
Kurang	6	18,2
Kepuasan Ibu Hamil		
Puas	26	78,8
Kurang Puas	7	21,2

Sumber: Data Primer 2018

Pada tabel 2 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan komunikasi bidan baik paling banyak yaitu 29 orang (87,9%) dan yang menyatakan kualitas pelayanan ANC baik paling banyak yaitu 27 orang (81,8%), serta responden yang menyatakan puas yang paling banyak yaitu 26 orang (78,8%).

PEMBAHASAN

Hubungan komunikasi bidan dengan kepuasan ibu hamil

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 bukan hanya

pengobatan secara medis saja melainkan juga beroreansi pada komunikasi karena komunikasi sangat penting dan berguna bagi pasien. 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 (9).

Sejalan dengan itu, hasil yang sama juga didapat oleh Maria (2015), mengenai Sikap dan Komunikasi Bidan terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Hamil pada Pelaksanaan Antenatal Care. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perhitungan data dengan uji korelasi *Rank Spearman* didapatkan data bahwa komunikasi $p= 0,001$; dan $r= 0,879$, mempunyai hubungan yang bermakna dengan tingkat kepuasan ibu hamil. Tingkat kekuatan korelasi kedua faktor tersebut menunjukkan bahwa arah korelasi positif dengan kekuatan korelasi yang sangat kuat (6).

Hasil akhir penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Anisa (2017) tentang "Hubungan Komunikasi Bidan dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil dalam Mendapatkan 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 tidak ada hubungan kemaknaan antara komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil dalam mendapatkan pelayanan ANC di Puskesmas Sei Jingah Banjarmasin tahun 2015 $p= 0,358$ (10).

Ibu hamil yang merasa puas terhadap pelayanan ANC yang diberikan oleh bidan, menilai bahwa komunikasi bidan saat pemberian pelayanan ANC jelas dan kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya, dan sebaliknya ketidak puasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh tidak sesuai dengan harapannya.

Hubungan kualitas pelayanan ANC dengan kepuasan ibu hamil

Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Hal ini menunjukkan bahwa penilaian didasarkan pada selisih atau perbedaan antara yang ideal dengan yang aktual, jika nilai yang ideal dipersepsikan dengan yang dialami adalah sama maka pelanggan akan merasa puas, bila terjadi perbedaan antara yang ideal dipersepsikan oleh pelanggan dan yang dialami maka dapat menimbulkan ketidakpuasan pelanggan. Jadi kepuasan dapat dirasakan oleh pelanggan melalui pengukuran perbedaan antara apa yang diharapkan pelanggan dengan apa yang diterima pelanggan dari pihak penyedia jasa, sebagaimana menurut Priyoto

(2014) dimana kepuasan atau ketidak puasan konsumen merupakan hasil dari adanya perbedaan-perbedaan antara harapan konsumen dengan kinerja yang dirasakan oleh konsumen tersebut (11).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rahayu pada tahun 2013 serta penelitian Rahmawati pada tahun 2016, menemukan hasil ada hubungan kualitas pelayanan Antenatal Care (ANC) dengan tingkat kepuasan ibu hamil (7)(12). Hasil akhir penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurpahmi (2016) tentang Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Kualitas Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Kelurahan Cibubur Kecamatan Ciracas Bulan Juni Tahun 2015. Hasil uji *Chi-square* menyatakan bahwa tidak ada hubungan kualitas pelayanan ANC dalam hal keandalan dengan kepuasan ibu hamil $p= 0,169$ (13).

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan persepsi antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh konsumen. Kepuasan pasien adalah hasil dari penilaian dari pasien bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Pasien akan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih dari yang diharapkan. Kepuasan pasien ditentukan oleh persepsi pasien atas performance jasa dalam memenuhi harapan pasien. Pasien merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pasien terlampaui.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisa data dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara komunikasi bidan dan kualitas pelayanan antenatal care dengan kepuasan ibu hamil di poskeskel Boting Kota Palopo tahun 2018. Melalui penelitian ini diharapkan Bidan dapat mengembangkan dan mempertahankan komunikasi yang baik dalam pemberian pelayanan *antenatal care* kepada pasien dan menerapkan komunikasi yang efektif sehingga mampu memberikan dan meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Selain itu, meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan khususnya pelayanan *antenatal care* yang difokuskan pada dimensi pelayanan kesehatan, dengan demikian harapan untuk meningkatkan kepuasan pasien dapat terpenuhi.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2013. Jakarta: Kemenkes RI; 2014.
2. Guspianto. Determinan Kepatuhan Bidan di

- Desa terhadap Standar Antenatal Care. J Kesehat Masy Nas. 2012;7 Nomor 2.
3. Kementerian Kesehatan RI. Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2017. Jakarta: Kemenkes RI; 2018.
4. Dinas Kesehatan Kota Palopo. Data Jumlah Ibu Hamil. 2017.
5. Rekam Medik Poskeskel Boting. Data Kunjungan Ibu Hamil. 2017.
6. Maria A. Sikap dan komunikasi bidan terhadap tingkat kepuasan ibu hamil pada pelaksanaan antenatal care. J Vokasi Kesehat. 2015;1 Nomor 5.
7. Rahayu LDP. Hubungan kualitas pelayanan antenatal care (ANC) dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Karanganyar Kabupaten Purbalingga. J Ilm Kebidanan. 2015;6 Nomor 2.
8. Sutini, Patimah S, Iriana A. Pengaruh Komunikasi Interpersonal/Konseling Oleh Bidan Terhadap Kepuasan Pelayanan Antenatal Care. J Kesehat Holistik. 2015;9(1):47-50.
9. Pohan S. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: EGC; 2012.
10. Anisa FN. Hubungan Komunikasi Bidan dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil dalam Mendapatkan Pelayanan ANC di Puskesmas Sei Jingah Banjarmasin Utara. J Din Kesehat. 2017;8.
11. Priyoto. Teori Sikap Dan Perilaku Dalam Kesehatan. Yogyakarta: Nuha; 2014.
12. Rahmawati, Lufianti A. Hubungan Kualitas Pelayanan Bidan Dalam Melakukan Antenatal Care (Anc) Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Bidan Praktek Swasta (Bps) Yacinta Desa Mayahan Kecamatan Tawangharjo Kabupaten Grobogan. Shine Cahaya Dunia Ners. 2016;
13. Nurpahmi I. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan ibu hamil terhadap kualitas pelayanan antenatal care di Puskesmas Kelurahan Cibubur Kecamatan Ciracas bulan juni tahun 2015. J Ilm Kesehat. 2016;8 Nomor 2.