
HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK BIDAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BERSALIN DI PMB ‘N’ KOTA BATAM TAHUN 2024

Rofiqo Larasati Philip¹, Anisya Selvia², Sri Dewi Haryati³
Institut Kesehatan Mitra Bunda
Email : rofiqolarasati03@gmail.com¹

ABSTRAK

Komunikasi merupakan bentuk pelayanan dalam membangun hubungan terapeutik antara bidan dan pasien yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan. Sehingga sangat dibutuhkan rasa saling percaya antara bidan dan pasien dalam prosesnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien bersalin di PMB “N” Kota Batam Tahun 2024. Penelitian ini menggunakan desain Cross-Sectional, lokasi penelitian dilakukan di PMB “N” dilaksanakan pada bulan Februari-April 2024. Sampel dalam penelitian ini seluruh ibu bersalin dengan total 33 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian ini terdapat hubungan komunikasi terapeutik bidan terhadap kepuasan pasien bersalin di PMB “N” tahun 2024. Hasil distribusi frekuensi dapat diketahui dari 33 responden menunjukkan bahwa pasien yang mempunyai kepuasan kurang sebanyak 13 responden dengan persentase 41,8% sedangkan kepuasan baik sebanyak 20 responden dengan persentase 58,2%. Pasien yang mendapatkan komunikasi terapeutik rendah sebanyak 13 responden dengan 41,8%, sedangkan pasien dengan mendapatkan komunikasi terapeutik yang tinggi sebanyak 20 responden dengan persentase 58,2%. Peneliti menyarankan tenaga Kesehatan khususnya bidan dapat memberikan pelayanan asuhan sayang ibu terlebih saat menolong persalinan, komunikasi adalah hal utama dalam memberikan pelayanan dan kepuasan pasien. Dalam melakukan komunikasi terapeutik ke pasien tentunya akan membuat pasien puas dengan pelayanan yang diberikan maka dengan sendirinya secara tidak langsung menjadi marketing di masyarakat.

Kata kunci: Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien, Ibu Bersalin.

Abstract

Communication is a form of service in building a therapeutic relationship between midwives and patients which can influence patient satisfaction in receiving services. So there is a great need for mutual trust between the midwife and the patient in the process. The aim of this research is to determine the relationship between therapeutic communication and the satisfaction of maternity patients at PMB "N" Batam City in 2024. This research uses a cross-sectional design, the research location was carried out at PMB "N" and was carried out in February-April 2024. The sample in this study, all mothers gave birth with a total of 33 respondents. Data collection was done by using a questionnaire. The result that the researchers got were that there was a relationship between therapeutic communication and the satisfaction of maternity patients at PMB "N" Batam City in 2024. The results of the frequency distribution study could be determined from 33 respondents showing that 13 respondents who had less satisfaction with a percentage 41,8% , while good satisfaction were 20 respondents with a percentage of 58,2%. Patients who received low therapeutic communication were 13 respondents with a percentage of 41,8%, while patients with high service quality were 20 respondent with a percentage 58,2%.. Researchers suggest that health workers, especially midwives, can provide maternal care services, especially when assisting with childbirth, communication is the main thing in providing service and patient satisfaction. Carrying out therapeutic communication with patients will of course make the patient satisfied with the services provided, which in itself indirectly becomes marketing in society.

Keywords: Therapeutic Communication, Patient Satisfaction, Maternity.

PENDAHULUAN

Komunikasi sangat penting dilakukan sebagai suatu upaya penyambutan yang dikenal dengan komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik diartikan sebagai suatu proses penyampaian edukasi kepada pasien untuk mendukung penyembuhan pasien (Wulandari, 2009)

Komunikasi terapeutik adalah penyampaian informasi yang diciptakan dan dirancang dalam terapi guna meningkatkan hubungan antara tenaga Kesehatan dan pasien dalam mengatasi stress, mengatasi gangguan mental, memberikan pertolongan dan membuat pasien merasa nyaman sehingga dapat mempercepat kesembuhan pasien (Saputra, 2022)

Komunikasi efektif sangat disarankan dan merupakan komunikasi yang dilaksanakan secara terencana, sadar dan terarah yang ditujukan untuk kesembuhan pasien. Informasi kesehatan yang diterapkan yang diberikan bidan harus bersifat terapeutik bagi pasien. Komunikasi terapeutik bukan tentang apa yang dilakukan bidan, melainkan bagaimana bidan berinteraksi dengan pasien dan membina hubungan yang saling menguntungkan antara bidan dan pasien demi kesembuhan pasien (Maria, 2015)

Komunikasi menciptakan hubungan antara bidan dan pasien untuk dapat mengenal dan memahami kebutuhan serta menentukan rencana tindakan. Kemampuan komunikasi tidak terlepas dari tingkah laku yang melibatkan aktifitas fisik, mental dan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti, latar belakang sosial, pengalaman, usia, pendidikan dan tujuan (Philip, 2024).

Komunikasi terapeutik sering dilakukan manusia, jika seseorang sakit dan bertemu dengan tenaga kesehatan maka terjadilah komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik sangat dianjurkan karena dapat berpengaruh terhadap perasaan puas, nyaman dan rasa kepercayaan pasien terhadap pelayanan Kesehatan yang diterima. Kepuasan pasien merupakan indikator utama dalam standard suatu memberikan pelayanan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan (Uripni, 2003)

Bidan dalam memberikan pelayanan asuhan kebidanan tidak terlepas dari komunikasi yang bisa mempengaruhi kepuasan pasien. Jika pasien merasa tidak puas dengan asuhan yang diberikan, maka kinerja bidan dapat terhambat, selain itu bisa memungkinkan pasien tidak akan kembali ke tempat instansi pelayanan apabila mendapatkan pelayanan yang membuat merasa puas (Suryani, 2015). Seorang Bidan harus memperhatikan proses komunikasi terapeutik dalam setiap memberikan asuhan kebidanan yang diberikan (Machfoedz, 2009).

Pasien akan mengharapkan pelayanan yang optimal dari tenaga Kesehatan agar tercapainya perolehan informasi yang dibutuhkannya. Jika bidan mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasiennya, maka hal inipun akan meningkatkan citra profesi bidan. Bidan sendiri dikenal masyarakat sebagai tenaga Kesehatan yang biasa membantu ibu hamil dalam proses persalinan. Oleh karena itu, bidan dalam membantu persalinan harus bisa membuat pasien lebih percaya diri karena bila pasien takut atau cemas dalam persaliannya maka dapat meningkatkan rasa sakit, maka dengan komunikasi terapeutik inilah bidan dapat membantu mengatasi masalah pasien tersebut. Berdasarkan beberapa urain di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul "Hubungan Komunikasi Terapeutik Bidan Terhadap Kepuasan Pasien Bersalin Di PMB 'N' Kota Batam Tahun 2024.

METODE

Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu bersalin pada bulan Februari sampai April Tahun 2024 sebanyak 33 orang. Teknik pengambilan sampel yaitu dengan total sampling yang berjumlah 33 orang. Lokasi penelitian di PMB 'N' Kota Batam. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang berisikan pertanyaan terkait pelayanan bidan dan komunikasi yang dilakukan bidan. Kuesioner yang digunakan merupakan adopsi dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Pratiwi tahun 2021. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis univariat adalah untuk mendeskripsikan karakteristik dari variabel independent dan dependen.

A. Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Variabel yang Diteliti

Variabel	Frekuensi	%
Kepuasan		
Kurang	13	41,8%
Baik	20	58,2%
Komunikasi Terapeutik		
Rendah	13	41,8%
Tinggi	20	58,2%

Berdasarkan table diatas, dari 33 responden menunjukkan bahwa pasien yang mempunyai kepuasan kurang sebanyak 13 responden dengan persentasi 41,8% sedangkan kepuasan baik sebanyak 20 responden dengan persentase 58,2%. Pasien yang mendapatkan komunikasi terapeutik rendah sebanyak 13 responden dengan 41,8%, sedangkan pasien dengan mendapatkan komunikasi terapeutik yang tinggi sebanyak 20 responden dengan persentase 58,2%.

B. Analisis Bivariat

Tabel 2. Hubungan Komunikasi Terapeutik terhadap Kepuasan Ibu Bersalin

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan			P
	Puas	Tidak Puas	Total	
	n	n	n	
Baik	10 76,9%	3 23,1%	13 100%	0,000
Tidak Baik	5 25%	15 75%	20 100%	
Total	15 45,5%	18 54,5%	33 100%	

Berdasarkan table diatas, hasil analisis menunjukkan adanya pengaruh komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien dengan hasil statistic $p < 0,005$ ($p = 0,000$).

Pembahasan

Tingkat Kepuasan Pasien Bersalin di PMB "N" Kota Batam

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 33 responden menunjukkan bahwa puas dengan pelayanan bidan 20 orang (58,2%) dan kurang puas dengan pelayanan bidan sebanyak 13 orang (41,8%). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kurnaesih, Een, 2018) tentang Tingkat Kepuasan Terhadap Komunikasi yaitu dari 35 responden, 33 orang (94,3%) berada dalam kategori puas terhadap komunikasi yang

dilakukan oleh tenaga Kesehatan dan 2 orang (5,7%) diantaranya berada dalam kategori kurang puas. Menurut (Elisabeth & Endang, 2015) tingkat kepuasan yaitu suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan yang dirasakan dan diharapkan, jadi tingkat kepuasan pasien tergantung pada pelayanan yang dilakukan oleh seorang bidan dalam memberikan asuhan kebidanan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Alfiana, 2014) tentang Gambaran Tingkat kepuasan Akseptor KB Pengguna Kontrasepsi Hormonal Suntik Terhadap Pelayanan Kebidanan didapat hasil, 38 responden, 35 responden (92,11%) merasa puas dan 3 responden (7,89%) merasa kurang puas terhadap pelayanan kebidanan.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, diantaranya faktor fisik, kehandalan, ketanggapan, dan jaminan. Apabila faktor tersebut terpenuhi dalam memberikan pelayanan kebidanan maka pasien akan merasa puas (Elisabeth & Endang, 2015)

Komunikasi Terapeutik Bidan dalam Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 33 responden menunjukkan bahwa Pasien yang mendapatkan komunikasi terapeutik rendah sebanyak 13 responden dengan 41,8%, sedangkan pasien dengan mendapatkan komunikasi terapeutik yang tinggi sebanyak 20 responden dengan persentase 58,2%.

Dalam menciptakan hubungan dengan pasien, maka seorang bidan profesional harus mampu menciptakan rasa saling percaya serta menghindari menggunakan komunikasi sosial yang dapat merusak hubungan terapeutik dengan pasien. Bidan sendiri harus memahami Batasan-batasan dalam memberikan setiap pelayanan asuhan kebidanan yang diberikan (Sarfika, 2018)

Faktor tingkat pengetahuan dapat mempengaruhi pelaksanaan komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh seorang bidan kepada pasien. Seseorang dengan tingkat pengetahuan yang rendah akan sulit merespon setiap pertanyaan dan informasi yang diberikan sehingga Tindakan asuhan diberikan akan sulit dilakukan. Seorang bidan perlu mengetahui tingkat pengetahuan pasiennya agar informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik sehingga asuhan yang diberikan dapat berjalan dengan baik (Ayun, 2018)

Faktor lain yang dapat mempengaruhi komunikasi terapeutik yaitu faktor lingkungan. Kebisingan dan kurangnya kebebasan atau privacy seseorang dapat menyebabkan ketidaknyamanan dalam berkomunikasi. Dalam melakukan komunikasi terapeutik seorang bidan perlu menyiapkan lingkungan yang nyaman sebelum memulai interaksi dengan pasien (Philip, 2024)

Hubungan Komunikasi Terapeutik Bidan Terhadap Kepuasan Pasien Bersalin

Berdasarkan hasil penelitian dari 33 responden bahwa yang merasa puas dengan baiknya komunikasi terapeutik sebanyak (76,9%) dan merasa tidak puas dengan tidak baiknya komunikasi terapeutik sebanyak (23,1%) sehingga didapatkan hasil p-value 0,000 <0,05 dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien bersalin di PMB "N" di Kota Batam.

Sejalan dengan penelitian Marlina yang berjudul "Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kecemasan Pasien Persalinan Kala I Fase Aktif di RSUD Dr. Soekardjo Tasikmalaya" di dapatkan hasil bahwa ada hubungan komunikasi terapeutik dengan Tingkat Kecemasan Pasien Persalinan Kala I Fase Aktif di RSUD Dr. Soekardjo Tasikmalaya dengan tingkat keeratan hubungannya cukup (Marlina, L., Nurdianti, R., & Handayani, 2021)

Berdasarkan hal diatas, didapatkan bahwa tingkat kepuasan pasien merupakan bagian terpenting dalam suatu pelayanan kebidanan. Tingkat kepuasan merupakan hasil apresiasi serta penilaian terhadap pelayanan yang diberikan, dalam hal ini komunikasi

bidan menjadi peranan penting karena tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh baik dan tidaknya komunikasi bidan. Seperti diketahui bahwa apabila komunikasi bidan baik maka pasien akan merasa puas dengan pelayanan kebidanan yang diberikan (Anjaswani, 2016)

Komunikasi bidan yang baik sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Hal ini dikarenakan komunikasi yang baik akan menimbulkan persepsi yang baik pula terhadap pasien, sehingga komunikasi dalam memberikan asuhan kebidanan diharapkan dapat mengubah pola pikir dan sikap pasien agar dapat memahami serta mengaplikasikan setiap KIE yang disampaikan oleh bidan (Damaiyanti, 2010)

Komunikasi terapeutik dengan cara yang benar dalam melakukannya akan membantu proses penyembuhan pasien serta membantu memecahkan masalah yang dihadapi pasien. Komunikasi terlihat saat pertama di ruang bersalin, terjadinya komunikasi antara bidan dan pasien seperti memberi salam sapaan untuk menunjukkan identitas diri bidan sebagai perkenalan awal, lalu menanyakan biodata pasien, serta melakukan pemeriksaan awal pasien sebagai Tindakan pertama untuk mengetahui Tindakan apa selanjutnya yang akan diberikan (Philip, 2024).

Kualitas asuhan kebidanan yang dibentuk kepada pasien bersalin sangat dipengaruhi oleh kualitas hubungan yang terjalin melalui komunikasi terapeutik yang terjalin antara bidan dengan pasien. Bila bidan tidak memperhatikan hubungan bidan dengan pasien tersebut tidak memberikan dampak terapeutik yang membantu proses kesembuhan pasien. Komunikasi terapeutik dalam hal ini merupakan bentuk konseling kebidanan (Wulandari, 2009)

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan komunikasi terapeutik bidan terhadap kepuasan pasien bersalin Di PMB 'N' Kota Batam Tahun 2024.

Diharapkan bagi tenaga Kesehatan khususnya bidan dapat memberikan pelayanan asuhan sayang ibu terlebih saat menolong persalinan, komunikasi adalah hal utama dalam memberikan pelayanan dan kepuasan pasien. Dalam melakukan komunikasi terapeutik ke pasien tentunya akan membuat pasien puas dengan pelayanan yang diberikan maka dengan sendirinya secara tidak langsung menjadi marketing di masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiana. (2014). *Gambaran Tingkat Kepuasan Akseptor KB Pengguna Kontrasepsi Hormonal Suntik Terhadap Pelayanan Puskesmas Lubuk Baja Tahun 2014*. Uniba.
- Anjaswani, T. (2016). *Komunikasi Dalam Keperawatan*. Kementerian Kesehatan RI.
- Ayun. (2018). *Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien*. Insan Cendekia Medika.
- Damaiyanti, M. (2010). *Komunikasi Terapeutik Dalam Praktik Keperawatan*.
- Elisabeth & Endang. (2015). *Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan*. Pustaka Baru Press.
- Kurnaesih, Een, and D. M. Y. (2018). "Determinan Pelayanan Antenatal Care Bidan Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Di Wilayah Puskesmas Amparita Kabupaten Sidrap Tahun 2018." *Jurnal Mitrasedhat*, 8(2).
- Machfoedz, M. (2009). *Komunikasi Terapeutik*. Ganbika.
- Maria, A. (2015). "Sikap dan komunikasi bidan terhadap tingkat kepuasan ibu hamil pada pelaksanaan antenatal care." *Jurnal Vokasi Kesehatan*, 1(5), 136–141.
- Marlina, L., Nurdianti, R., & Handayani, D. (2021). HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN KECEMASAN PASIEN PERSALINAN KALA 1 FASE AKTIF DI RSUD DR. SOEKARDJO TASIKMALAYA. *JURNAL KESEHATAN INDRA HUSADA*, 9(1), 72–78.
- Philip, R. L. (2024). *Komunikasi Dalam Praktik Kebidanan* (Suhaera (ed.)). Ganesha Kreasi Semesta.
- Saputra, H. (2022). "Hubungan Komunikasi Terapeutik Keperawatan Dengan Kepatuhan Lansia

- Melaksanakan Kontrol Kesehatan Di Puskemas Cihara Banten.”
- Sarfika. (2018). Komunitas Terapeutik Dalam Keperawatan. Buku Ajar keperawatan Dasar 2. In Andalas University Press.
- Suryani. (2015). Komunikasi Terapeutik Teori dan Praktik Edisi 2. EGC.
- Uripni, D. (2003). Komunikasi Kebidanan.
- Wulandari, D. (2009). Komunikasi Dan Konseling Dalam Praktik Kebidanan