

**HUBUNGAN KOMUNIKASI BIDAN
DENGAN TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL DALAM MENDAPATKAN PELAYANAN
ANC DI PUSKESMAS SEI JINGAH
BANJARMASIN UTARA**

Fadhiyah Noor Anisa*¹, Istiqomah², Ayu Amalia Putri

¹AKBID Sari Mulia Banjarmasin

²STIKES Sari Mulia Banjarmasin

*Korespondensi Penulis. HP: 082159393223, E-mail: Fadhiyah.n.anisa@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Pembangunan kesehatan ditujukan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, kualitas sumber daya manusia dan kualitas kehidupan. Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh puskesmas adalah untuk mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional yakni meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja puskesmas agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dalam rangka mewujudkan Indonesia sehat. Puskesmas Sei Jingah pada tahun 2012 cakupan K1 sebesar 70,8% dan K4 sebesar 80,3%, telah terjadi penurunan dari K1 ke K4 sebesar 28,3%. Pada tahun 2013 cakupan K1 sebesar 83,2% dan K4 sebesar 70,5%, terjadi penurunan sebesar 30% dan pada tahun 2014 cakupan K1 sebesar 87,09% dan K4 sebesar 73,93% terjadi penurunan sebesar 30,16%.

Tujuan: Mengetahui hubungan antara komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil dalam mendapatkan pelayanan ANC di Puskesmas Sei Jingah Banjarmasin Utara.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif korelatif dengan pendekatan Cross Sectional. Populasi adalah semua ibu hamil yang melakukan kunjungan ulang di Puskesmas Sei Jingah. Sampel sebagian dari populasi yang berjumlah 30 orang. Pengambilan sampel dengan teknik accidental sampling. Pengumpulan data dengan metode kuesioner dan dianalisis menggunakan uji korelasi Rank Spearman dengan taraf signifikan 95% (0,05).

Hasil: 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 statistic 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 ($p = 0,358$).

Kata Kunci : komunikasi, kepuasan, ibu hamil, pelayanan ANC

**CORRALATION BETWEEN
MIDWIFE COMMUNICATION
AND MATERNITY SATISFICATION LEVEL**

Fadhiyah Noor Anisa*¹, Istiqomah², Ayu Amalia Putri

¹AKBID Sari Mulia Banjarmasin

²STIKES Sari Mulia Banjarmasin

*Correspondency. HP: 082159393223, E-mail: Fadhiyah.n.anisa@gmail.com

ABSTRACT

Background: The purpose of Health development is improving public health, quality of human resources and quality of life. Health development is organized by Puskesmas (public health center) is to support the achievement of the national health development goal that is to increase awareness, willingness and ability to live healthy for people who live in the working area of puskesmas realizing the highest degree of health in order to realize healthy Indonesia. Puskesmas Sei Jingah in 2012 K1 coverage of 70.8% and K4 of 80.3%, there has been a decrease from K1 to K4 by 28.3%. In 2013 K1 coverage of 83.2% and K4 by 70.5%, a decrease of 30% and in 2014 K1 coverage of 87.09% and K4 of 73.93% decreased by 30.16%.

Objective: To know the correlation between midwife communication and maternity satisfaction level in getting ANC service at Puskesmas Sei Jingah Banjarmasin.

Method: This research is a descriptive correlative research with Cross Sectional approach. The population is all pregnant women who have a re-visit to the Puskesmas Sei Jingah. Sample portion of the population is 30 people. Sampling by accidental sampling technique. Data were collected by questionnaire method and analyzed by Rank Spearman correlation test by significant level 95% (0,05).

Result: From the result of the research of midwife communication to pregnant mother mostly very good, amounted to 28 people (93,4%), 21 people (70,00%) stated very satisfied and result of statistical analysis with Spearman rank test. There was no significant corralation between midwife communication and maternity satisfication level in getting ANC service at Puskesmas Sei Jingah Banjarmasin 2015 ($p = 0,358$).

Keywords: communication, satisfaction, maternity, ANC service

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan saat ini telah berhasil meningkatkan status kesehatan masyarakat. Namun masih belum sepenuhnya terlaksana dengan baik. Salah satu indikator keberhasilan pembangunan kesehatan Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB). Saat ini di dunia AKI saat melahirkan dan AKB khususnya bayi baru lahir masih tinggi.

Menurut Survei Demografi Kesehatan Indonesia (SDKI) Tahun 2010, Angka Kematian Ibu (AKI) di Indonesia sebesar 307/100.000 kelahiran hidup (KH) sedangkan hasil SDKI pada tahun 2013 AKI 228/100.000 KH. Dari pernyataan diatas terdapat penurunan angka kejadian, namun angka tersebut masih jauh Millenium Development Goals (MDGs) yang sudah harus dicapai pada tahun 2015 yaitu AKI 102/100.000 KH dan AKB sebesar 34/1000 kelahiran hidup (Kememkes RI, 2013).

Di Kalimantan Selatan, berdasarkan hasil Surkesnas (Survei Kesehatan Nasional) 2010-2013 AKB di Kalimantan selatan sebesar 47/1000 KH. Di Kota Banjarmasin AKB selama kurun waktu tahun 2000 sampai dengan tahun 2010 memperlihatkan penurunan yaitu 9,44/1000 KH menjadi 3,07/1000 KH pada tahun 2010. Namun AKB di Kota Banjarmasin mengalami peningkatan yaitu 4,3 per 1000 KH pada tahun 2012 dan mengalami penurunan lagi yaitu 4,17 pada tahun 2013 (Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan 2013).

Komunikasi dalam ANC bertujuan untuk mengajarkan dan membentuk suatu sikap positif yang baik untuk ibu hamil dalam

menjaga kehamilannya, menyelesaikan masalah yang dialami ibu hamil, menurunkan ketegangan dan menyelesaikan konflik yang terjadi pada ibu hamil dan menstimulasi minat ibu hamil untuk selalu rutin memeriksakan kehamilannya. Agar semua tujuan tersebut tercapai, maka bidan harus benar-benar bisa menjadi seorang sahabat dan pendengar yang baik bagi ibu hamil, serta mampu menjelaskan dan mengarahkan ibu hamil kearah yang lebih baik dan mampu memberikan pemecahan masalah ibu hamil hingga ibu hamil tersebut merasa puas dan bersedia melakukan semua anjuran dari bidan (Pieter, 2014).

Puskesmas Sei Jingah pada tahun 2012 cakupan K1 sebesar 70,8% dan K4 sebesar 80,3%, telah terjadi penurunan dari K1 ke K4 sebesar 28,3%. Pada tahun 2013 cakupan K1 sebesar 83,2% dan K4 sebesar 70,5%, terjadi penurunan sebesar 30% dan pada tahun 2014 cakupan K1 sebesar 87,09% dan K4 sebesar 73,93% terjadi penurunan sebesar 30,16%. Khususnya kunjungan pemeriksaan kehamilan masih kurang sehingga masih ditemukan ibu hamil yang belum mengetahui pentingnya pemeriksaan kehamilan secara teratur dengan standar Antenatal Care minimal. Bila dibandingkan dengan Puskesmas S. Parman, cakupan K1 sebesar 92% dan K4 90% (2013), K1 sebesar 92% dan K4 90% (tahun 2014) dan Puskesmas Sultan Adam dengan cakupan K1 sebesar 92% dan K4 93% (tahun 2013) dan K1 sebesar 92% dan K4 94% (tahun 2014). Kurangnya komunikasi yang dijalin bidan dengan ibu hamil berdampak pada tidak puasnya ibu hamil terhadap pelayanan antenatal care yang diberikan, sehingga

hubungan antara bidan dengan Ibu hamil tidak terjalin dengan baik dan nyaman dalam pelayanan ANC kurang diberikan dengan maksimal (Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin, 2015).

Dari hasil studi pendahuluan yang di dapat dari 10 orang ibu hamil yang melakukan kunjungan ANC mengenai komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil, diketahui bahwa 8 ibu hamil (80%) dari 10 ibu hamil menyatakan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan bidan di Puskesmas Sei Jingah. Kurangnya komunikasi antara bidan dengan ibu hamil dapat menjadi faktor utama penyebab ketidak puasan ibu hamil terhadap pelayanan yang diberikan. Sehingga peneliti tertarik untuk meneliti tentang hubungan antara komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil dalam mendapatkan ANC di Puskesmas Sei Jingah Banjarmasin Utara.

BAHAN DAN METODE

Peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif korelatif dengan pendekatan Cross Sectional yaitu untuk mengetahui gambaran masing-masing variabel dan mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel yang diteliti (Arikunto, 2011).

Populasi dalam penelitian ini adalah semua ibu hamil yang melakukan kunjungan ulang pada tanggal 01 April hingga 14 April tahun 2015 sebanyak 30 orang di Puskesmas Sei Jingah. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan accidental sampling. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 30 orang ibu hamil yang melakukan kunjungan ulang di Puskesmas sei Jingah.

HASIL

Dari 30 orang ibu hamil yang melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas Sei Jingah pada tanggal 01 April hingga 14 April tahun 2015, didapatkan hasil kuesioner tentang komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil dalam mendapatkan pelayanan ANC.

1. Komunikasi

Hasil penelitian terhadap 30 ibu hamil yang melakukan kunjungan ulang tentang komunikasi dikategorikan menjadi sangat baik, baik, tidak baik dan sangat tidak baik, seperti tampak pada tabel 1

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Komunikasi Bidan Terhadap Ibu Hamil dalam Mendapatkan Pelayanan ANC di Wilayah Kerja Puskesmas Sei Jingah Banjarmasin tahun 2015

Komunikasi	f	%
Sangat Baik	28	93,4
Baik	1	3,3
Tidak Baik	1	3,3
Sangat Tidak Baik	0	0%
Total	30	100%

Berdasarkan tabel 1 tersebut di atas dapat dilihat bahwa hampir semua ibu hamil menyatakan bahwa komunikasi bidan dengan ibu hamil sangat baik berjumlah 28 orang (93,4%). Tidak ditemukan komunikasi bidan yang sangat tidak baik.

2. Kepuasan

Hasil penelitian terhadap 30 ibu hamil yang melakukan kunjungan ulang tentang tingkat

kepuasan dalam mendapatkan pelayanan ANC dikategorikan menjadi sangat puas, puas, tidak puas dan sangat tidak puas, seperti tampak pada tabel 2

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Ibu Hamil dalam Mendapatkan Pelayanan ANC di Wilayah Kerja Puskesmas Sei Jingah Banjarmasin tahun 2015

Kepuasan	f	%
Sangat Puas	21	70,0
Puas	8	26,7
Tidak Puas	1	3,3
Sangat Tidak Puas	0	0
Total	30	100

Berdasarkan tabel 2 tersebut di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar ibu hamil menyatakan bahwa sangat puas dengan pelayanan ANC yang diberikan oleh bidan berjumlah 21 orang (70,0%). Tidak ditemukan ibu hamil yang sangat tidak puas saat pelayanan ANC.

3. Hubungan Komunikasi dengan Kepuasan

Adapun hubungan komunikasi dengan tingkat kepuasan dapat dilihat pada tabel 3

Tabel 3 Distribusi Komunikasi dengan Tingkat Kepuasan di Puskesmas Sei Jingah Banjarmasin tahun 2015

Komunikasi Bidan	Tingkat Kepuasan						Jumlah	
	Sangat Puas		Puas		Tidak Puas			
	f	%	f	%	f	%	f	%
Sangat Baik	19	63,4	8	26,8	1	3,3	28	93,4
Baik	1	3,3	0	0	0	0	1	3,3

Tidak Baik	1	3,3	0	0	0	0	1	3,3
Total	21	100	8	26,8	1	3,3	30	100

Berdasarkan tabel 3 tersebut di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar ibu hamil menyatakan bahwa komunikasi bidan sangat baik sehingga ibu menyatakan sangat puas dengan pelayanan ANC yang diberikan oleh bidan berjumlah 19 orang (63,4%).

Hasil analisis statistik dengan uji korelasi *rank* Spearman didapatkan nilai $p = 0,358$ yakni $p \geq \alpha (0,05)$ dengan demikian H_0 diterima artinya tidak ada hubungan komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil dalam mendapatkan pelayanan ANC di Puskesmas Sei Jingah Banjarmasin tahun 2015.

PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan selama ini di Puskesmas Sei Jingah Banjarmasin, maka didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Komunikasi Bidan

Hasil penelitian terhadap 30 orang ibu hamil yang melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas Sei Jingah pada tanggal 01 April hingga 14 April tahun 2015 didapatkan hasil bahwa komunikasi bidan dengan ibu hamil sebagian besar sangat baik berjumlah 28 orang

(93,4%). Komunikasi bidan yang sangat baik ini karena bidan mampu menjalin komunikasi yang baik dengan ibu hamil dan bidan memberikan penjelasan yang mudah dipahami oleh ibu hamil sehingga ibu hamil mengerti dengan hasil pemeriksaan dan cara bidan mengatasi masalah yang dialami ibu hamil.

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah diisi oleh ibu hamil, diketahui bahwa sebagian besar ibu hamil menyatakan setiap kali datang bidan selalu menghargai dan menghormati ibu hamil yang akan melakukan pemeriksaan ANC, bidan selalu bersikap sopan dan menggunakan kata-kata yang jelas dan mudah dipahami oleh ibu hamil.

Pada setiap jadwal kunjungan ibu hamil di Puskesmas Sei Jingah, terdapat 5 orang bidan yang bertugas melayani pasien baik ibu hamil, akseptor KB, imunisasi bayi dan tumbuh kembang balita ataupun masalah kesehatan reproduksi lainnya. Namun, dari 5 orang ibu hamil, hanya satu atau dua orang bidan yang ada di Puskesmas, sementara bidan yang lain tugas di lapangan seperti pergi ke Pustu dan pergi ke Posyandu ataupun keperluan tugas kerja di lapangan lainnya. Hal ini mengakibatkan kurangnya tenaga bidan dalam memenuhi kebutuhan pasien saat melakukan pemeriksaan kesehatan.

Komunikasi bidan yang tidak baik 3,33%. Menurut ibu hamil tidak semua bidan memberikan penjelasan tujuan dari setiap pemeriksaan yang akan dilakukan dan tidak semua bidan menjelaskan tindakan apa yang akan dilakukan. Ibu hamil hanya mengetahui jika akan dilakukan pemeriksaan kehamilan. Bidan juga tidak memberikan salam setiap kali

ibu hamil datang serta tidak memberikan sambutan yang ramah kepada ibu hamil akibat kadang bidan sangat sibuk dan disebabkan pasien yang sangat banyak, padahal untuk terjalinnya komunikasi yang baik antara bidan dengan ibu hamil, bidan harus selalu memberikan salam, memberikan sambutan yang ramah, menjelaskan tindakan yang akan dilakukan serta menjelaskan tujuan dari tindakan yang akan dilakukan.

Komunikasi kebidanan adalah bentuk komunikasi yang digunakan oleh bidan dalam memberikan asuhan kebidanan kepada ibu hamil. Komunikasi kebidanan merupakan penggambaran terjadinya interaksi antara bidan dengan ibu hamil dalam upaya pemenuhan kebutuhan ibu hamil. Sebagaimana diketahui, ibu hamil atau ibu hamil menuntut pelayanan yang paripurna, baik fisik maupun psikologis terutama ibu hamil yang mengalami ketidakstabilan emosi selama proses adaptasi terhadap suatu perubahan status misalnya menjadi ibu, menjadi orang tua, mengalami kehamilan yang pertama. Karena keadaan tersebut, ibu hamil perlu memperoleh pendampingan dan kedekatan dengan tenaga pelayanan kesehatan yang salah satunya adalah bidan (Kemenkes RI, 2013).

Melalui komunikasi bidan dapat menyampaikan ide dan pikirannya kepada ibu hamil, dan kemudian bidan dapat mengetahui pikiran dan perasaan ibu hamil terhadap penyakit yang diderita dan juga sikap perilaku ibu hamil terhadap dirinya sendiri. Dengan demikian segala tindakan bidan disepakati oleh ibu hamil dan ibu hamil itu sendiri ikut membantu segala penyembuhan yang

dilakukan terhadapnya bila dilakukan tindakan tanpa diberi penjelasan terlebih dahulu, atau pendapat ibu hamil tidak diminta atau sebaliknya ibu hamil menyembunyikan perasaannya, maka upaya penyembuhan akan kurang berhasil (Kemenkes RI, 2013).

Komunikasi juga bertujuan untuk menciptakan hubungan yang baik antara bidan dengan ibu hamil agar mampu meredakan segala ketegangan emosinya dan memahami dirinya serta mendukung tindakan konstruktif terhadap kesehatannya dalam rangka mencapai kesembuhan. Upaya yang dilakukan oleh bidan sebaiknya tidak hanya diakhiri oleh penyembuhan akan tetapi diikuti rasa kepercayaan di antara kedua belah pihak atas tindakan pelayanan yang dilakukan. Oleh karena itu emosi perlu terkendali dan pemahaman atas masalah yang dihadapi dan upaya pemecahannya perlu dijaga (Kemenkes RI, 2013).

Hal ini berbeda dengan penelitian oleh Cesilia (2012) tentang Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Rawat Inap Pahandut Kalimantan Tengah, dari 30 orang responden, 22 orang (73,33%) ibu menyatakan bahwa komunikasi bidan dengan pasien tidak baik.

2. Tingkat Kepuasan

Hasil penelitian terhadap 30 orang ibu hamil yang melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas Sei Jingah pada tanggal 01 April hingga 14 April tahun 2015 didapatkan hasil sebagian besar ibu hamil menyatakan bahwa sangat puas dengan pelayanan ANC yang diberikan oleh bidan berjumlah 21 orang (70,00%). Ibu hamil sangat puas dengan

pelayanan bidan karena bidan selalu menyambut ramah ibu hamil yang datang dan bidan selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada ibu hamil.

Hasil analisis deskriptif pada kuesioner menunjukkan indikator dari variabel kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah indikator kehandalan, hal ini terjadi karena menurut responden tata cara penerimaan pasien yang cepat dan tepat tanpa membuat bingung ibu hamil yang akan melakukan ANC, jadwal kunjungan ulang yang sesuai sehingga kelainan atau penyulit kehamilan ibu dapat dideteksi secara dini, kemampuan bidan yang cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan ibu hamil serta penataan alat medis, interior ruang periksa, alat pemeriksaan yang lengkap sesuai dengan standar puskesmas dan kebersihan alat terjaga dengan baik sehingga pasien merasa nyaman.

Ibu hamil yang tidak puas dengan pelayanan ANC yang diberikan bidan 3,33%. Indikator dari variabel kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh dengan persentase paling sedikit. Akibat kurangnya tenaga bidan di Puskesmas, membuat ibu hamil memiliki pandangan bahwa masih ada bidan yang kurang sopan dan kurang profesional dalam melayani pasien. Tidak semua Bidan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh ibu hamil seperti bahasa kebidanan dan juga bidan hanya menuliskan jadwal kunjungan ulang di buku KIA ibu tanpa menyatakan kepada ibu kapan jadwal kunjungan ulang. Hal tersebut membuat ibu hamil menjadi kurang puas akan pelayanan yang diberikan bidan. Indikator dari variabel kepercayaan juga memiliki pengaruh dengan

kepuasan ibu hamil. Puskesmas dinilai belum maksimal dalam memberikan rasa aman dan nyaman kepada pasien karena keterbatasan jumlah ruang pemeriksaan sehingga pasien tidak mendapatkan perawatan yang maksimal dari puskesmas. Keterbatasan perlengkapan dan peralatan medis juga menjadi salah satu penyebab berkurangnya kepuasan pasien. Hal ini dapat mengurangi kepercayaan pasien terhadap Puskesmas yang berakibat pada berkurangnya kepuasan pasien selama berobat. Kepuasan ibu hamil merupakan suatu situasi dimana ibu hamil atau keluarga menganggap bahwa biaya yang diselenggarakan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima dan tingkat kemajuan kondisi kesehatan yang dialaminya. Mereka merasa pelayan yang diberikan merupakan penghargaan terhadap diri dan kehormatan yang dimilikinya. Selain itu mereka merasakan manfaat lain setelah dirawat yaitu pengetahuan tentang penyakit dan dirinya menjadi bertambah (Nurrachman, 2012).

Kualitas pelayanan adalah hal yang sangat penting dalam persaingan kualitas antar Puskesmas di Banjarmasin yang sangat kompetitif seperti saat ini, penampilan, kehandalan dan jaminan tim petugas kesehatan di Puskesmas Sei Jingah dalam memberikan pelayanan kepada pasien merupakan faktor utama terhadap kesan yang akan dirasakan pasien selama memanfaatkan pelayanan yang diberikan puskesmas, dengan begitu akan muncul persepsi pengguna jasa dalam hal ini pasien terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan. Persepsi mengenai kualitas pelayanan yang baik akan berakibat pada

munculnya kepuasan, retensi dan bahkan loyalitas, dengan demikian akan mendukung terlaksananya strategi kinerja Puskesmas serta tercapainya tujuan Puskesmas.

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan apabila kinerja dibawah harapan, maka ibu hamil akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, ibu hamil akan sangat puas. Ibu hamil yang puas akan setia lebih lama terhadap pelayanan jasa yang diterimanya (Sugito, 2011).

Hal ini berbeda dengan penelitian oleh Cesilia (2012) tentang Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Rawat Inap Pahandut Kalimantan Tengah, dari 30 orang responden, 20 orang (66,66%) ibu menyatakan bahwa sangat tidak puas dengan pelayanan ANC yang diberikan bidan.

3. Hubungan komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan

Hasil penelitian terhadap 30 orang ibu hamil yang melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas Sei Jingah pada tanggal 01 April hingga 14 April tahun 2015 didapatkan hasil bahwa sebagian besar ibu hamil menyatakan bahwa komunikasi bidan sangat baik sehingga ibu menyatakan sangat puas dengan pelayanan ANC yang diberikan oleh bidan berjumlah 19 orang (63,33%).

Purwanto (2010) menyatakan bahwa, faktor yang mempengaruhi kepuasan ibu hamil yaitu kehandalan merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang diinginkan 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 fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi. Supranto (2014) mengungkapkan, kepuasan ibu hamil dipengaruhi banyak faktor antara lain pendekatan dan perilaku bidan, mutu informasi, prosedur perjanjian, waktu tunggu, fasilitas umum yang tersedia, fasilitas rawat inap bagi ibu yang bersalin seperti mutu makanan, pengaturan kunjungan dan privasi *outcome* terapi dan perawatan yang diterima. Salah satu faktor untuk mempengaruhi kepuasan ibu hamil adalah pendekatan dan perilaku petugas yaitu komunikasi bidan. Komunikasi bidan merupakan hal yang sangat penting bagi bidan untuk mendukung proses pelayanan kebidanan yang meliputi pengkajian diagnosa kebidanan, perencanaan, pelaksanaan dan penilaian. Peran komunikasi sebagai sarana untuk menggali kebutuhan ibu hamil.

Ibu hamil yang menyatakan komunikasi bidan tidak baik dan tidak puas dengan pelayan ANC yang diberikan sebanyak 3,33%. Penyebab sumber ketidakpuasan ibu hamil sering dikarenakan jeleknya komunikasi yang terjalin dengan ibu hamil. Oleh karena itu pengukuran kepuasan ibu hamil terhadap komunikasi akan bermanfaat dalam memonitor dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, khususnya untuk meningkatkan pelayanan kebidanan.

Hasil analisis statistik dengan uji korelasi *rank* Spearman didapatkan nilai $p = 0,358$ yakni $p > \alpha (0,05)$ dengan demikian H_0 diterima artinya tidak ada hubungan yang bermakna antara komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil dalam mendapatkan pelayanan ANC di Puskesmas Sei Jingah Banjarmasin tahun 2015. Hal ini disebabkan karena komunikasi antarpribadi bidan dengan ibu hamil baik, seperti saat berkomunikasi selalu bertatap muka, tidak berbelit-belit, memberikan gambaran saat ibu tidak mengerti apa yang dimaksud oleh bidan, sehingga harapan-harapan ibu hamil akan lebih dimengerti oleh bidan.

Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Cesilia (2012) tentang Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Rawat Inap Pahandut Kalimantan Tengah, yang menyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara faktor komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil dengan pelayanan ANC yang diberikan oleh bidan ($p = 0,000$, $\alpha = 0,05$).

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Akademi Kebidanan Sari Mulia Banjarmasin yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Puskesmas dan seluruh petugas kesehatan yang ada di Puskesmas Sei Jingah Banjarmasin yang telah memberikan ijin dan tempat penelitian sehingga penelitian ini bisa dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin. 2013. Rekapitulasi Angka Kematian Ibu dan Bayi. Banjarmasin: Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin
- Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan. 2013. Angka Kematian Ibu dan Bayi. Banjarmasin: Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan
- Kemenkes RI. 2013. Survei Demografi AKI dan AKB. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia
- Manuaba, IGB. 2012. Ilmu Kebidanan, Penyakit Kandungan dan Keluarga Berencana untuk Pendidikan Bidan. Jakarta: EGC
- Pohan. 2013. Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: Pustaka Merdeka
- Salmah. 2010. Asuhan Kebidanan Antenatal. Jakarta: EGC
- Sugito. 2011. Pendekatan Mutu dan Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan Kesehatan Materna. Jakarta: EGC
- Sulistiyawati, Ari. 2009. Asuhan Kebidanan Pada Masa Kehamilan. Jakarta: Salemba Medika
- Supranto. 2014. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Rieneka Cipta
- Triatmojo. 2010. Mengukur Kepuasan Pelanggan. Yogyakarta: Nuha Medika
- Uripni, Lia Christina. 2014. Komunikasi, Teori dan Praktik dalam Kebidanan. Jakarta: EGC