

Hubungan komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil pada pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Sawang, Aceh Utara

Boyla Nurbaity¹, Siti Rahmah², Agustina³, Ratna Unaida^{4*}

^{1,2,3} Universitas Almuslim, Indonesia

^{4*} Universitas Malikussaleh, Indonesia

INFORMASI ARTIKEL

Riwayat Artikel

Tanggal diterima,
Tanggal direvisi,
Tanggal dipublikasi,

Kata kunci:

Komunikasi Bidan;
Kepuasan Ibu Hamil;
Antenatal Care;
Pelayanan Kesehatan;



10.32536/jrki.v9i1.336

Keyword:

Midwife Communication;
Maternal Satisfaction;
Antenatal Care;
Health Services;



ABSTRAK

Latar belakang: Komunikasi antara bidan dan ibu hamil merupakan faktor kunci dalam pelayanan *antenatal care* (ANC). Komunikasi yang kurang efektif dapat memengaruhi pemahaman ibu dan kepuasan terhadap pelayanan. Di Puskesmas Sawang, masih ditemukan keluhan terkait mutu komunikasi bidan, sehingga perlu diteliti hubungannya dengan tingkat kepuasan ibu hamil. **Tujuan penelitian:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Sawang, Kabupaten Aceh Utara. **Metode:** Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif korelatif dan pendekatan *cross sectional*. Sampel sebanyak 40 ibu hamil dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner tertutup yang telah divalidasi. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji *Chi-Square*. **Hasil:** Hasil menunjukkan bahwa seluruh responden menilai komunikasi bidan sebagai baik (100%), dan 100% responden merasa puas terhadap pelayanan ANC. Hasil uji statistik (*Chi-Square*) menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi bidan dan tingkat kepuasan ibu hamil ($p=0,037$). **Simpulan:** Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas komunikasi bidan sangat memengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan *antenatal care*. Oleh karena itu, disarankan agar bidan terus meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal, seperti empati, kejelasan informasi, dan kemampuan mendengarkan aktif, guna menciptakan hubungan yang lebih positif dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Background: Effective communication between healthcare providers and patients is vital, especially in *antenatal care* (ANC), which plays a key role in reducing maternal mortality. It improves maternal understanding and adherence to medical advice, thereby enhancing satisfaction and outcomes. However, concerns about the quality of communication between midwives and patients persist, including at primary health centers such as Puskesmas Sawang. **Objective:** This study aims to examine the relationship between midwife communication and the level of maternal satisfaction in ANC services at Puskesmas Sawang, North Aceh District. **Methods:** This study employed a quantitative approach with a descriptive-correlational design and a cross-sectional method. A total of 40 pregnant women were selected using *accidental sampling*. Data were collected using a validated closed-ended questionnaire. Data analysis was conducted using univariate and bivariate techniques with the *Chi-Square* test. **Results:** The results showed that all respondents rated midwife communication as good (100%), and all expressed satisfaction with ANC services (100%). Statistical analysis using the *Chi-Square* test indicated a significant relationship between midwife communication and maternal satisfaction ($p = 0.037$). **Conclusion:** These findings suggest that the quality of midwife communication significantly influences patient satisfaction in *antenatal care* services.

Pendahuluan

Angka Kematian Ibu (AKI) masih menjadi isu kesehatan masyarakat yang krusial di berbagai negara berkembang, termasuk Indonesia. Menurut laporan terbaru dari *World Health Organization* (WHO), pada tahun 2024 tercatat sekitar 287.000 perempuan di seluruh dunia meninggal setiap tahunnya akibat komplikasi kehamilan dan persalinan, dengan 99% kasus terjadi di negara-negara berpenghasilan rendah dan menengah (WHO, 2022). Di Indonesia, Survei Demografi dan Kesehatan Indonesia (SDKI) 2022 menunjukkan bahwa AKI masih berada pada angka 221 per 100.000 kelahiran hidup, angka ini masih jauh dari target *Sustainable Development Goals* (SDGs) yang menargetkan kurang dari 70 per 100.000 kelahiran hidup pada tahun 2030 (BKKBN, et. al. 2023).

Upaya untuk menekan AKI tidak hanya bergantung pada ketersediaan fasilitas kesehatan, tetapi juga pada kualitas pelayanan kesehatan ibu, termasuk layanan *antenatal care* (ANC). ANC merupakan intervensi penting dalam mendeteksi dini komplikasi kehamilan dan memastikan kesehatan ibu dan janin. WHO (2022) menyarankan minimal delapan kali kunjungan ANC selama kehamilan, dengan pendekatan yang berpusat pada pasien dan berbasis komunikasi efektif antara tenaga kesehatan dan ibu hamil.

Komunikasi yang efektif antara bidan dan ibu hamil berperan penting dalam menyampaikan informasi yang akurat, membangun kepercayaan, serta memfasilitasi pengambilan keputusan bersama dalam perawatan kehamilan. Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang baik dapat meningkatkan kepatuhan ibu terhadap anjuran medis, memperkuat kepercayaan terhadap tenaga kesehatan, dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan ibu terhadap pelayanan ANC (Faozi et al., 2022).

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu layanan kesehatan, termasuk dalam pelayanan *antenatal care*. Tingkat kepuasan yang tinggi mencerminkan terpenuhinya harapan pasien terhadap

pelayanan yang diterima, yang pada gilirannya dapat meningkatkan keterikatan pasien terhadap layanan kesehatan dan memperkuat program kesehatan ibu secara berkelanjutan (Dwiastuti & Indah Sari, 2020).

Puskesmas Sawang di Kabupaten Aceh Utara memiliki cakupan ANC yang cukup tinggi, dengan cakupan kunjungan pertama (ANC K1) sebesar 97% dan kunjungan keempat (ANC K4) sebesar 85% pada tahun 2023 (Dinas Kesehatan Provinsi Aceh, 2022). Meskipun demikian, masih terdapat laporan dari masyarakat terkait ketidakpuasan terhadap aspek komunikasi dalam pelayanan ANC, seperti penyampaian informasi yang kurang jelas, sikap tenaga kesehatan yang kurang empatik, dan keterbatasan waktu konsultasi.

Komunikasi yang tidak efektif seringkali disebabkan oleh berbagai faktor seperti beban kerja yang tinggi, keterbatasan waktu konsultasi, perbedaan latar belakang pendidikan antara bidan dan pasien, serta kurangnya pelatihan khusus komunikasi terapeutik bagi tenaga kesehatan. Faktor-faktor ini berpotensi menurunkan kualitas interaksi dan menjadi hambatan dalam penyampaian informasi penting selama masa kehamilan (Yunie et al., 2022). Sebagai perbandingan, Studi di Puskesmas Indrapuri menunjukkan yaitu 60,8% responden menilai komunikasi bidan baik, dan dari kelompok ini 80,6% merasa puas dengan pelayanan ANC. Di Batam, 94,4% ibu hamil menyatakan komunikasi bidan baik, dan 92,6% di antaranya puas terhadap pelayanan yang mereka terima. Sedangkan di Sumedang 76,7% bidan menerapkan komunikasi sesuai standar, dengan 66,7% ibu hamil menyatakan puas

Meskipun banyak penelitian menyoroti pentingnya komunikasi dalam pelayanan kesehatan, kajian empiris mengenai hubungan antara komunikasi bidan dan kepuasan ibu hamil, khususnya di wilayah rural seperti Kabupaten Aceh Utara, masih terbatas. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang lebih kontekstual untuk mengkaji keterkaitan ini secara spesifik dan mendalam.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara komunikasi bidan dan tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Sawang, Kabupaten Aceh

*Korespondensi penulis.

Alamat E-mail: ratna.unaida@unimal.ac.id

Utara. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan ANC melalui penguatan kompetensi komunikasi bidan.

Metode penelitian

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif korelatif dan desain cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu hamil yang berkunjung ke Puskesmas Sawang selama Desember 2024 hingga Februari 2025 sebanyak 63 orang. Sampel sebanyak 40 responden dipilih menggunakan *accidental sampling*. Pemilihan sampel didasarkan pada kriteria inklusi dan eksklusi untuk memastikan kesesuaian responden dengan tujuan penelitian. Variabel independen adalah komunikasi bidan, sedangkan variabel dependen adalah tingkat kepuasan ibu hamil.

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner tertutup yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas dilakukan terhadap 20 item kuesioner kepuasan ibu hamil menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*. Dari hasil uji coba pada 15 responden, sebagian besar item menunjukkan nilai r hitung $> 0,514$ (r tabel), sehingga dinyatakan valid. Selanjutnya, reliabilitas diuji menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dan diperoleh nilai sebesar 0,806, yang menunjukkan bahwa instrumen memiliki reliabilitas tinggi dan layak digunakan dalam penelitian. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji *Chi-Square*.

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik responden dalam penelitian ini berjumlah 40 orang. Mayoritas responden berusia 26–31 tahun sebanyak 16 orang (40%), berpendidikan terakhir SMP sebanyak 20 orang (50%), bekerja sebagai ibu rumah tangga sebanyak 39 orang (97,5%), dan memiliki gravida 1–3 sebanyak 29 orang (72,5%).an memiliki gravida 1-3 (72,5%).

Semua responden (100%) menilai komunikasi bidan sebagai baik dan merasa puas terhadap pelayanan ANC. Analisis bivariat menunjukkan nilai signifikansi $p=0,037$ ($p<0,05$), yang berarti terdapat hubungan signifikan antara komunikasi bidan dengan kepuasan ibu hamil.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Variabel	Kategori	f	%
Usia	26–31 tahun	16	40.0%
Pendidikan	SMP	20	50.0%
Gravida	1–3 kali	29	72.5%
Pekerjaan	IRT	39	97.5%

Mayoritas responden dalam penelitian ini berusia 26–31 tahun (40%), yang termasuk dalam kategori usia reproduktif sehat, sehingga cenderung memiliki risiko komplikasi kehamilan yang lebih rendah serta kesiapan fisik dan psikis yang lebih baik dalam menerima layanan *antenatal care* (Kemenkes RI, 2020). Sebanyak 50% responden berpendidikan terakhir Sekolah Menengah Pertama, yang dapat memengaruhi kemampuan dalam memahami informasi kesehatan yang disampaikan oleh tenaga kesehatan (Satra Yunola & Siti Amallia, 2023).

Sebagian besar responden merupakan multigravida dengan jumlah kehamilan 1–3 kali (72,5%), menunjukkan adanya pengalaman sebelumnya dalam menjalani kehamilan yang dapat berpengaruh terhadap sikap terhadap pelayanan ANC (Kemenkes RI, 2020). Selain itu, hampir seluruh responden berstatus sebagai ibu rumah tangga (97,5%), yang umumnya memiliki fleksibilitas waktu lebih tinggi untuk melakukan kunjungan ANC secara teratur (Rahmawati, N., & Lestari, 2019).

Tabel 2. Komunikasi Bidan

Kategori Komunikasi Bidan	Kategori Kepuasan Ibu Hamil	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Baik	Puas	40	100.0%
Kurang	Tidak Puas	0	0.0%

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh responden (100%) menilai komunikasi bidan dalam kategori baik dan menyatakan puas terhadap pelayanan *antenatal care* yang diterima. Temuan ini menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara kualitas komunikasi bidan dan tingkat kepuasan ibu hamil. Komunikasi yang efektif memungkinkan ibu hamil memperoleh informasi yang jelas dan lengkap mengenai kondisi kehamilan serta tindakan yang perlu dilakukan, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan dalam menerima pelayanan (Lusy Pratiwi & Bunda, 2021). Selain itu, komunikasi yang

empatik dan responsif dari bidan dapat memperkuat hubungan interpersonal dengan pasien, yang merupakan salah satu determinan utama dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan (Farid, 2020). Hasil ini menguatkan bahwa aspek komunikasi dalam pelayanan ANC memiliki kontribusi penting dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan ibu dan anak, khususnya dalam konteks pelayanan di tingkat primer seperti Puskesmas.

Hasil serupa juga ditemukan dalam penelitian di Uganda oleh Nabunya et al. (2021), yang menyatakan bahwa komunikasi dua arah antara tenaga kesehatan dan ibu hamil menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pelayanan ANC. Temuan ini menunjukkan bahwa pentingnya komunikasi dalam pelayanan antenatal bersifat universal, meskipun bentuk dan strategi komunikasinya perlu disesuaikan dengan konteks budaya masing-masing.

Tabel 3. Hubungan Antara Komunikasi Bidan dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil di Puskesmas Sawang

Komunikasi Bidan	Puas	Tidak Puas	Jumlah
Baik	24	6	30
Kurang	3	7	10
Jumlah	27	13	40

* $p < 0.05$, berarti signifikan

Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa variabel komunikasi bidan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan ibu hamil dengan nilai koefisien regresi (B) sebesar 0,375, nilai t sebesar 2,158, dan signifikansi sebesar 0,037 ($p < 0,05$). Nilai signifikansi ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas komunikasi bidan dan tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Sawang. Koefisien regresi yang positif mengindikasikan bahwa semakin baik komunikasi yang dilakukan oleh bidan, maka tingkat kepuasan ibu hamil cenderung meningkat.

Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa komunikasi efektif antara tenaga kesehatan dan pasien merupakan faktor penting dalam membentuk persepsi positif terhadap layanan kesehatan, termasuk dalam konteks kehamilan (Putri, M. A., 2022). Komunikasi yang bersifat informatif, empatik, dan responsif dapat meningkatkan rasa

percaya, memperkuat hubungan terapeutik, serta mendorong keterlibatan aktif ibu hamil dalam proses perawatan.

Dalam praktik kebidanan, komunikasi yang efektif tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi medis, tetapi juga berperan penting dalam membangun hubungan saling percaya antara tenaga kesehatan dan pasien. Ibu hamil yang merasa dihargai, didengarkan, dan dilibatkan dalam proses perawatan cenderung menunjukkan kepatuhan yang lebih tinggi terhadap anjuran medis. Hal ini sejalan dengan hasil studi (Yunie et al., 2022) yang menyebutkan bahwa komunikasi yang empatik dapat menurunkan tingkat kecemasan dan meningkatkan kepercayaan terhadap tenaga kesehatan.

Secara lebih luas, komunikasi juga menjadi salah satu indikator utama dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Komunikasi yang tidak empatik, terburu-buru, atau bersifat satu arah dapat menciptakan pengalaman negatif bagi pasien, meskipun pelayanan medis telah dilakukan sesuai standar prosedur. Dalam konteks pelayanan di Puskesmas Sawang, keberhasilan komunikasi bidan dipengaruhi oleh sejumlah faktor seperti pengalaman kerja, pelatihan komunikasi, serta nilai-nilai budaya lokal yang mendukung keterbukaan antara pasien dan tenaga kesehatan.

Komunikasi yang baik bukan hanya ditentukan oleh isi pesan yang disampaikan, melainkan juga oleh cara penyampaiannya, termasuk penggunaan bahasa yang sederhana, intonasi suara, ekspresi wajah, dan bahasa tubuh. Penggunaan istilah medis yang terlalu teknis dapat menimbulkan kebingungan, terutama bagi ibu hamil dengan tingkat pendidikan menengah ke bawah. Oleh karena itu, bidan perlu menyesuaikan gaya komunikasi sesuai dengan latar belakang sosial dan pendidikan pasien.

Secara teoritis, komunikasi terapeutik menjadi pendekatan yang relevan dalam pelayanan kebidanan. Menurut teori ini, terdapat empat tahap komunikasi yang ideal dilalui oleh tenaga kesehatan, yaitu tahap pra-interaksi, orientasi, kerja, dan terminasi. Setiap tahapan ini berfungsi memastikan bahwa proses komunikasi berlangsung dalam suasana yang profesional, terbuka, dan empatik, serta dapat

membentuk dukungan emosional yang kuat bagi ibu hamil selama masa kehamilan.

Dari perspektif sosiologis, ibu hamil dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung memiliki ekspektasi dan sikap yang lebih kritis terhadap pelayanan kesehatan. Dalam hal ini, bidan perlu menerapkan pendekatan komunikasi yang lebih partisipatif, di mana pasien dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan. Sebaliknya, pada kelompok ibu dengan pendidikan menengah (SMP/SMA) yang menjadi mayoritas responden dalam studi ini pendekatan interpersonal dengan bahasa yang sederhana dinilai cukup efektif dalam membangun komunikasi yang berkualitas.

Implikasi praktis dari penelitian ini adalah perlunya peningkatan kompetensi komunikasi bidan melalui pelatihan komunikasi terapeutik yang terstruktur. Selama ini, pelatihan tenaga kesehatan lebih banyak berfokus pada keterampilan teknis dan klinis, padahal komunikasi yang buruk dapat menurunkan efektivitas tindakan medis. Selain itu, peran manajemen Puskesmas juga penting dalam menciptakan sistem kerja yang mendukung kualitas interaksi, seperti mengatur beban kerja bidan agar memiliki cukup waktu untuk berkomunikasi dengan pasien secara optimal.

Di era digital ini, Puskesmas Sawang telah mulai mengadopsi teknologi informasi untuk mendukung komunikasi antara bidan dan pasien, seperti penggunaan aplikasi ponsel untuk mengingatkan jadwal kunjungan ANC atau menyampaikan informasi edukatif. Penguatan komunikasi melalui media digital juga dapat menjadi solusi di daerah dengan jumlah tenaga kesehatan yang terbatas, sehingga pelayanan tetap berjalan optimal.

Simpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas komunikasi bidan memiliki hubungan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan antenatal care (ANC) di Puskesmas Sawang. Seluruh responden menilai komunikasi bidan dalam kategori baik dan menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima, dengan nilai signifikansi $p = 0,037$. Temuan ini menegaskan bahwa komunikasi yang efektif, empatik, dan disesuaikan dengan latar belakang pasien berperan penting dalam

membangun kepercayaan, kenyamanan, dan keterlibatan ibu hamil dalam proses pelayanan kesehatan.

Dengan demikian, komunikasi bidan perlu menjadi salah satu indikator utama dalam evaluasi mutu layanan ANC. Peningkatan keterampilan komunikasi, khususnya komunikasi terapeutik, serta dukungan manajerial dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, menjadi strategi penting dalam optimalisasi pelayanan kesehatan ibu di tingkat primer.

Ucapan terima kasih

Ucapan terimakasih kami sampaikan kepada kepala Puskesmas Sawang Kabupaten Aceh Utara dan semua pihak yang telah memberikan dukungan untuk penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN), BPS, K. K. R. (2023). *Survei Demografi dan Kesehatan Indonesia (SDKI) 2022*. Jakarta: BKKBN.
- Dinas Kesehatan Provinsi Aceh. (2022). *Profil Kesehatan Provinsi Aceh 2021*.
- Dwiastuti, I., & Indah Sari, R. P. (2020). Komunikasi Bidan Dan Kualitas Pelayanan Antenatal Care Demi Kepuasan Ibu Hamil Di Kota Palopo. *An-Nadaa: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 65. <https://doi.org/10.31602/ann.v7i1.2830>
- Faozi, B. F., Rohmatullah, M. R., & ... (2022). Hubungan Pelayanan Antenatal Care (Anc) Dengan Kepuasan Ibu Hamil Di Wilayah Kerja Puskesmas Tanjungkerta. *JIKSA-Jurnal Ilmu ...*, 4(2), 42–47. <https://ejournal.unsap.ac.id/index.php/jiksa/article/view/637%0Ahttps://ejournal.unsap.ac.id/index.php/jiksa/article/download/637/284>
- Farid, A. S. (2020). Strategi Peningkatan Kualitas Komunikasi Publik Di Level Pemerintahan Desa. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(4), 813–820. <https://doi.org/10.47492/jip.v1i4.153>
- Febriani, A. (2022). *Proses komunikasi informatif antara dosen dan mahasiswa di masa pandemi covid-19 fakultas ushuludin adab dan dakwah*. 1(1), 17–24.

- Kemenkes RI. (2020). Pedoman Pelayanan Antenatal Terpadu 2020 Ed.3. In *Kementerian Kesehatan Republik Indonesia: Vol. III* (Issue 3). <https://repository.kemkes.go.id/book/147>
- Lusy Pratiwi, & Bunda, T. (2021). Bunda Edu-Midwifery Journal (Bemj) Hubungan Komunikasi Terapeutik Bidan Terhadap Kepuasan Ibu Bersalin Di Bpm Mm Kota Serang. *Bunda Edu-Midwifery Journal* , 4(2).
- Putri, M. A., et al. (2022). Dampak usia dan pendidikan terhadap kepuasan pasien dalam komunikasi kesehatan. *Jurnal Kesehatan Indonesia*, 15(1), 45–53.
- Rahmawati, N., & Lestari, R. (2019). Hubungan pekerjaan ibu dengan keteraturan kunjungan antenatal care. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 7(1), 15–20. <https://doi.org/https://doi.org/10.31227/jik.v7i1.2019>
- Satra Yunola, & Siti Amallia. (2023). Hubungan Pendidikan Dan Umur Ibu Dengan Kepatuhan Kunjungan Anc Di Pmb Tahun 2023. *Jurnal Kesehatan : Jurnal Ilmiah Multi Sciences*, 13(2), 100–106. <https://doi.org/10.52395/jkjims.v13i2.381>
- (WHO), W. H. O. (2022). *WHO Recommendations on Antenatal Care for a Positive Pregnancy Experience*. Geneva: WHO. <https://www.who.int/publications/i/item/9789241549912>
- Yunie, C., ST, S., & Ringganis, G. (2022). Komunikasi Konseling Dalam Pelayanan Kebidanan Di Indonesia (Literature Review). *Komunikasi Konseling Dalam Pelayanan Kebidanan Di Indonesia (Literature Review)*, 2(13), 22–28. <http://www.ejurnal.stikesrespatism.ac.id/index.php/bidkes/article/view/433>