

THE RELATIONSHIP OF MIDWIFE THERAPEUTIC COMMUNICATION WITH THE LEVEL OF DELIVERY MOTHER SATISFACTION IN NORMAL DELIVERY CARE AT KRATON PEKALONGAN HOSPITAL

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK BIDAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN IBU BERSALIN ASUHAN PERSALINAN NORMAL DI RSUD KRATON PEKALONGAN

Diah Atmarina Yuliani¹, Isnaeni Rofiqoch², Istikharoh³

^{1,2} Program Studi Kebidanan DIII FIKES Universitas Muhammadiyah Purwokerto

³Akademi Kebidanan Harapan Ibu Pekalongan

e-mail : ¹yuliani_da@yahoo.com

ABSTRACT

This therapeutic communication aims to reduce the burden of feelings and fears that exist in the patient, reduce the patients doubts and can affect other people, the environment and himself. This study aims to identify the relationship between the midwives therapeutic communication and the level of satisfaction of the mother in childbirth care. The research design used a descriptive correlation design. The population in this study were all mothers who gave birth normally at the Kraton Hospital, Pekalongan regency. Determination of the sample using total sampling. Data analysis using Spearman's rho test. Based on bivariate analysis with Spearman rank statistical test, it was obtained a significance value (ρ) which was 0.0001 compared to $\alpha = 0.05$, so $\rho (0,001 < 0,05)$ so that H_0 was rejected, which means that there is a relationship between the midwives therapeutic communication with the mothers level of satisfaction giving birth in normal delivery care at the Kraton Hospital Pekalongan Regency. Based on the results of the study, maternity mothers pay more attention to information or advice given by midwives and improve good relations with health workers. For midwives to further improve therapeutic communication skills so that the provision of information can be accepted by patients and their families and further improve the quality of delivery services.

Keywords: Midwife therapeutic communication, satisfaction level, maternity

ABSTRAK

Komunikasi terapeutik ini bertujuan untuk mengurangi beban perasaan dan rasa takut yang ada pada pasien, mengurangi keraguan pasien serta dapat mempengaruhi orang lain, lingkungan dan dirinya sendiri. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan komunikasi terapeutik bidan dan tingkat kepuasan ibu bersalin dalam asuhan persalinan. Desain penelitian menggunakan desain *korelasi deskriptif*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua ibu bersalin normal di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan. Penentuan sampelnya menggunakan *Total sampling*. Analisa data menggunakan uji *Spearman's rho*. Berdasarkan analisa bivariat dengan uji statistik *spearman rank* didapatkan nilai signifikansi (ρ) yang besarnya 0,0001 dibandingkan dengan $\alpha = 0,05$ maka $\rho (0,001 < 0,05)$ sehingga H_0 ditolak yang artinya ada hubungan antara komunikasi terapeutik bidan dengan tingkat kepuasan ibu bersalin dalam APN di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan. Berdasarkan hasil penelitian maka ibu bersalin lebih memperhatikan informasi atau nasehat yang diberikan bidan serta meningkatkan hubungan baik dengan tenaga kesehatan. Bagi bidan lebih meningkatkan kemampuan komunikasi terapeutik agar pemberian informasi dapat diterima pasien maupun keluarga pasien serta lebih meningkatkan kualitas pelayanan persalinan.

Kata kunci : Komunikasi terapeutik bidan, tingkat kepuasan, ibu bersalin

PENDAHULUAN

Manusia adalah makhluk sosial yang saling tergantung dan saling terkait dengan orang lain dilingkungannya. Satu – satunya alat untuk dapat berhubungan dengan orang lain dilingkungannya adalah komunikasi baik secara *verbal* maupun nonverbal (Bahasa tubuh dan isyarat yang banyak di mengerti oleh suku bangsa). Demikian pun alam tugas pelayanan kebidanan, komunikasi berperan menghubungkan seorang bidan dengan pasien. Melalui komunikasi yang efektif, bidan dapat mengenal kebutuhan dan merencanakan tindakan terhadap pasien. Kemampuan komunikasi tidak terlepas dari tingkah laku yang melibatkan aktifitas fisik, mental, usia, pendidikan dan tujuan. Komunikasi merupakan komponen penting dalam praktik kebidanan (Mundakir, 2006).

Komunikasi terapeutik ini bertujuan untuk mengurangi beban perasaan dan rasa takut yang ada pada pasien, mengurangi keraguan pasien serta dapat mempengaruhi orang lain, lingkungan dan dirinya sendiri (Machfoedz: 2009)

Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar dan tujuan dipusatkan untuk kesembuhan pasien. Komunikasi terapeutik dianggap sebagai proses yang khusus dan memiliki arti dalam hubungan antar manusia. Pada praktik kebidanan komunikasi terapeutik lebih bermakna karena merupakan modal utama dalam mengimplementasikan asuhan kebidanan. Artinya, dalam komunikasi terapeutik bidan tidak hanya dituntut memiliki pengalaman ilmu, intelektual, dan teknik menolong pasien, tetapi juga didukung kasih sayang, peduli dan berkomunikasi dengan baik (Machfoedz: 2009).

Komunikasi terapeutik yang baik diharapkan dapat memberikan informasi yang baik dan dapat membina hubungan saling percaya terhadap pasien sehingga pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya. Kepuasan pengguna dapat tercapai apabila ada pelayanan yang unggul, yakni sikap atau cara karyawan dalam melayani pengguna, secara memuaskan atau *cervice excellent* yang meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Pencapaian tingkat excellent, setiap karyawan harus memiliki ketrampilan tertentu, diantaranya berpakaian rapi, bersikap ramah, selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena dibutuhkan serta menguasai pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya (Tjiptono, 2001)

Keterampilan berkomunikasi merupakan *critical skill* yang harus dimiliki oleh bidan, karena komunikasi merupakan proses yang dinamis yang digunakan untuk mengumpulkan data pengkajian, memberikan pendidikan atau informasi kesehatan dapat mempengaruhi klien untuk mengapikasinya dalam hidup, menunjukkan caring, memberikan rasa nyaman, menumbuhkan rasa percaya diri dan menghargai nilai-nilai klien. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam kebidanan, komunikasi merupakan bagian dari integral asuhan kebidanan. Komunikasi kebidanan merupakan penggambaran terjadinya dua interaksi antara bidan dengan klien dalam upaya pemenuhan kebutuhan klien. Sebagaimana diketahui, klien atau pasien menuntut pelayanan yang paripurna, baik fisik maupun psikologis terutama klien yang mengalami ketidakstabilan emosi selama proses adaptasi terhadap suatu perubahan status misalnya menjadi ibu, menjadi orang tua, mengalami kehamilan yang pertama (Suryani, 2015).

Komunikasi terapeutik termasuk komunikasi interpersonal dengan titik tolak saling memberikan pengertian antar bidan dengan pasien. Persoalan mendasar dan komunikasi ini adalah adanya saling membutuhkan antara bidan dan pasien, sehingga dapat dikategorikan ke dalam komunikasi pribadi di antara bidan dan pasien, bidan membantu dan pasien menerima bantuan (Damaiyanti, 2010)

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Yusnita, 2012 terhadap 57 responden yang dirawat di ruang kebidanan dan bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pidie disimpulkan bahwa Ada hubungan antara komunikasi teurapetik bidan dengan kecemasan ibu bersalin di ruang kebidanan dan bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pidie Tahun 2012 (P value = 0.004).

Data yang diperoleh dari rekam medis RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan, masih banyak ketidakpuasan yang dirasakan oleh pasien dan disampaikan melalui kotak saran dimana indeks

kepuasan pasien berada pada 75,48%. Penelitian Organisasi Rakyat Independent Pekalongan Kualitas layanan RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan menurut responden ketika ditanya tentang kepuasan pemakai layanan di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan 87% menyatakan tidak puas dan 13% menyatakan tidak tahu, tidak ada satupun yang puas dengan layanan. Terkait dengan pelayanan yang diberikan di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan, 88% responden menyatakan mendapatkan perlakuan yang kurang memuaskan, 12% menyatakan menerima karena menyadari biayanya murah (ORI Pekalongan, 2008). Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi hubungan komunikasi terapeutik bidan dan tingkat kepuasan ibu bersalin dalam asuhan persalinan.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Desain yang digunakan adalah korelasi deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah semua ibu bersalin normal di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan pada bulan Maret 2015. Berdasarkan data yang diambil peneliti dari RSUD Kraton bahwa jumlah ibu bersalin pada bulan Maret 2015 dengan penentuan sampelnya menggunakan *Total sampling*. Jumlah responden ibu bersalin bulan Maret 2015 saat penelitian 35 orang yang memenuhi kriteria dalam penelitian ini. Teknik sampling yang digunakan teknik sampling jenuh.

Pengumpulan data dalam penelitian ini merupakan data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian adalah dengan membagikan kuesioner kepada responden. Data sekunder penelitian ini adalah data yang diperoleh dari RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan. Analisa data di uji menggunakan uji statistik nonparametrik yaitu Spearman Rank dengan α 5%, sebab salah satu variabelnya berskala ordinal. Ketentuan nilai signifikasinya apabila p value < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sedangkan apabila p value > 0,05 maka H_0 gagal ditolak dan H_a ditolak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Berdasarkan tabel di bawah ini ibu yang bersalin di RSUD Kraton berumur 20 sampai 35 tahun sebanyak 32 orang (91,4 %). Ibu bersalin yang berumur kurang dari 20 tahun sebanyak 3 orang (8,6 %).

Tabel 3.1 Distribusi frekuensi responden berdasarkan umur di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan

| | Umur (Thn) | Frekuensi (F) | Persentase (%) |
|---|----------------|---------------|----------------|
| 1 | Kurang dari 20 | 3 | 8,6 |
| 2 | 20 – 35 | 32 | 91,4 |
| | Total | 35 | 100,0 |

2. Analisis Univariat

a. Komunikasi Terapeutik Bidan

Berdasarkan tabel 3.2 bahwa dari 35 responden terdapat 24 orang (68,6%) mengatakan komunikasi terapeutik bidan baik, dan sebanyak 11 responden (31,4%) mengatakan komunikasi terapeutik bidan cukup, dan tidak ada yang mengatakan komunikasi terapeutik bidan kurang.

Tabel 3.2 Distribusi frekuensi berdasarkan komunikasi terapeutik bidan di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan

| No. | Komunikasi bidan | Frekuensi (F) | Presentase (%) |
|-----|------------------|---------------|----------------|
| 1. | Baik | 24 | 68,6 |
| 2. | Cukup | 11 | 31,4 |
| 3. | kurang | 0 | 0 |
| | Total | 35 | 100,0 |

Berdasarkan hasil penelitian terhadap ibu bersalin di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan diketahui sebanyak 11 orang (31,4%) mengatakan komunikasi terapeutik bidan cukup dan 24 orang (68,6%) mengatakan komunikasi terapeutik bidan baik. Menurut Taufik,

2010 komunikasi terapeutik juga dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang memfasilitasi proses penyembuhan. Menurut Prayogi (2012) dukungan bidan sangat diperlukan agar psikis ibu bisa tenang saat menjalani proses persalinan, dengan begitu ibu bisa lebih kuat, nyaman, percaya diri, dan ringan ketika bersalin. Rasa empati bidan pun dapat tumbuh lebih dalam, sehingga penghargaan terhadap perjuangan ibu bisa tumbuh lebih sempurna. Walaupun begitu, tidak semua ibu punya mental yang kuat untuk menghadapi persalinan. Ketika ibu panik dan kesakitan hingga berteriak-teriak, bidan dituntut kesabaran dan ketenangannya untuk tetap menenteramkan dan mendukung ibu dalam menjalani proses persalinan. Salah satu untuk mengatasi masalah seperti ini dengan komunikasi terapeutik bidan kepada ibu yang akan menghadapi proses persalinan.

b. Kepuasan Ibu Bersalin

Berdasarkan tabel 3.3 diketahui bahwa sebanyak 4 responden (11,4 %) mengatakan puas dengan komunikasi bidan dan 31 responden (88,6 %) mengatakan sangat puas, dan tidak ada yang mengatakan tidak puas atau sangat tidak puas

| No. | Kepuasan | Frekuensi (F) | Presentase (%) |
|-------|-------------------|---------------|----------------|
| 1. | Puas | 4 | 11,4 |
| 2. | Sangat Puas | 31 | 88,6 |
| 3. | Tidak puas | 0 | 0 |
| 4. | Sangat tidak puas | 0 | 0 |
| Total | | 35 | 100,0 |

Menurut Kotler 1994, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Menurut Fandy Tjiptono, 2001 Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau dikonfirmasi yang disesuaikan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan pelanggan adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Dari definisi di atas terdapat kesamaan yaitu menyangkut komponen kepuasan atau harapan dari kinerja. Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk, sedang kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli atau jasa yang diterima. Kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas pelanggan kepada perusahaan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya kepuasan pelanggan adalah mencakup perbedaan antara harapan dan kenyataan atau hasil yang dirasakan.

3. Analisis Bivariat

Berdasarkan hasil penelitian, ibu bersalin yang mengatakan komunikasi terapeutik bidan cukup baik serta puas dalam APN sebanyak 4 orang (36,4%) dan sebanyak 7 orang (63,6%) ibu bersalin yang mengatakan komunikasi terapeutik bidan cukup baik dan sangat puas dengan APN yang diberikan. Tidak ada ibu bersalin yang mengatakan komunikasi terapeutik bidan baik dan puas dengan APN dan 24 orang (100 %) ibu bersalin yang mengatakan komunikasi terapeutik bidan baik dan sangat puas dalam APN.

Berdasarkan uji spearman rank telah didapatkan nilai korelasi spearman rank sebesar 0,531 dengan p -value sebesar 0,001 lebih kecil dari nilai α (0,05), karena p -value lebih kecil dari nilai α maka hal ini dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, yang artinya ada hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik bidan dengan tingkat kepuasan ibu bersalin dalam APN di RSUD Kraton kabupaten Pekalongan. Berdasarkan nilai korelasinya hubungan ini merupakan hubungan yang cukup tinggi karena nilai korelasinya terletak antara 0,400-0,599, sehingga komunikasi terapeutik bidan mempengaruhi tingkat kepuasan

Tabel 3.4 Hubungan komunikasi terapeutik bidan dan tingkat kepuasan ibu bersalin dalam APN di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan

| Komunikasi terapeutik bidan | Kepuasan ibu bersalin | | | | | | | | P-value | r_s | | |
|-----------------------------|-----------------------|------|-------------|------|------------|---|-------------------|---|---------|-------|-------|-------|
| | Puas | | Sangat puas | | Tidak puas | | Sangat tidak puas | | | | Total | |
| | n | % | n | % | n | % | n | % | | | | |
| Baik | 0 | 0 | 24 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 24 | 100 | 0,05 | 0,531 |
| Cukup | 4 | 36,4 | 7 | 63,6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 | 100 | | |
| Kurang | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| Jumlah | 4 | | 31 | | 0 | | 0 | | 35 | | | |

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hakim tahun 2013 di Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Brimob Watukosek Gempol Pasuruan yang menunjukkan bahwa hasil uji t juga menunjukkan signifikansi t sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil tersebut disimpulkan bahwa ada Pengaruh Komunikasi Terapeutik yang dilakukan Bidan terhadap Kepuasan Pasien Bersalin. Hasil analisis menunjukkan bahwa pengaruh komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien sebesar 79,4% dan sisanya sebesar 20,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap ibu bersalin di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan diketahui sebanyak 4 orang (11,4%) mengatakan puas dalam pelayanan APN dan 31 orang (88,6%) mengatakan sangat puas dalam pelayanan APN. Menurut Tyastuti 2008 bidan yang memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik tidak saja akan mudah menjalin hubungan rasa percaya dengan ibu, mencegah terjadi masalah legal, memberikan rasa kepuasan profesional dalam pelayanan kebidanan dan meningkatkan citra profesi kebidanan, tetap yang paling penting adalah mengamalkan ilmunya untuk memberikan pertolongan terhadap sesama manusia.

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 tersebut menunjukkan pelayanan kesehatan bukan hanya pengobatan secara medis saja melainkan juga berorientasi pada komunikasi karena komunikasi sangat penting dan berguna bagi pasien (Pohan, 2007).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan sebagian besar responden mengatakan komunikasi terapeutik bidan baik yaitu sebanyak 24 orang (68,6%). Responden yang mengatakan sangat puas dalam APN sebanyak 31 orang (88,6%). Ada hubungan antara komunikasi terapeutik bidan dengan tingkat kepuasan ibu bersalin di RSUD Kraton. Hal ini dapat dilihat dari hasil statistic *spearman rank* diperoleh nilai signifikasi (p) sebesar 0,001 dengan hubungan r_s 0,531 yang artinya hubungan antara kedua variabel cukup tinggi. Diharapkan ibu bersalin lebih memperhatikan informasi atau nasehat yang diberikan bidan agar ibu paham tentang proses persalinannya serta meningkatkan hubungan baik dengan tenaga kesehatan. Bagi bidan lebih meningkatkan kemampuan komunikasi terapeutik agar

pemberian informasi dapat diterima pasien maupun keluarga pasien serta lebih meningkatkan kualitas pelayanan persalinan.

DAFTAR PUSTAKA

- Damaiyanti, Mukhrimah. 2010. *Komunikasi Terapeutik Dalam Praktik Keperawatan*. Bandung: Rifika Aditama. Cetakan Kedua
- Taufik, Amir. 2010. *Inovasi Pendidikan Melalui Problema Based Learning: Bagaimana Pendidik Memberdayakan Pembelajar di Era Pengetahuan*. Jakarta: Kencana
- Hakim, Lukman M. 2013. *Pengaruh Komunikasi Terapeutik Bidan Terhadap Kepuasan Pasien Bersalin Di Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Brimob Watukosek Gempol Pasuruan*. Jurnal Kebidanan. Jurnal Ilmu Komunikasi: Kanal Vol. 2 No. 1, Hal 1 – 106
- Kotler, Philip. 1994. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi, dan kontrol, Jilid I*. Jakarta: PT. Prehalindo
- Machfoedz, Mahmud. 2009. *Komunikasi Terapeutik*. Yogyakarta: Ganbika
- Mundakir. 2006. *Komunikasi Keperawatan Aplikasi dalam Pelayanan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- ORI Pekalongan. 2008. *Riset Masalah Pelayanan Kesehatan di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan*
- Pohan. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Prayogi, N. 2012. *Psikologi Pada Ibu yang Mengalami Persalinan, Nifas dan Menopause*. Ilmu Kebidanan, YBP-SP, Jakarta <http://nurhadiprayogi.blogspot.com/2012/02/psikologi-padaibu-yang-mengalami.html#ixzz1yhvhlpFc>
- Suryani. 2015. *Komunikasi Terapeutik Teori dan Praktik Edisi 2*. Jakarta: EGC
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tyastuti. 2008. *Komunikasi & Konseling Dalam Praktik Kebidanan*, Yogyakarta: Fitramaya
- Yusnita, Rita. 2012. *Hubungan Komunikasi Terapeutik Bidan Dengan Kecemasan Ibu Bersalin Di ruang Kebidanan Dan Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pidie*. Jurnal Kesehatan Masyarakat. Stikes U'budiyah Banda Aceh