

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL/KONSELING OLEH BIDAN TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN ANTENATAL CARE

Sutini¹, Siti Patimah¹, Ana Iriana¹

ABSTRAK

Pengawasan antenatal merupakan salah satu strategi yang harus diintensifkan dan sangat penting dalam upaya menurunkan angka kesakitan dan kematian ibu maupun perinatal. Dalam upaya memperkecil kesulitan karena kehamilan resiko tinggi, bidan diharapkan mampu memberikan pelayanan berkualitas, dan memiliki kemampuan teknis kebidanan dan kemampuan komunikasi yang baik. Berdasarkan hal tersebut tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal/konseling terhadap kepuasan pelayanan antenatal care.

Metode yang digunakan yaitu analitik korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah ibu hamil yang datang ke Puskesmas yang dilakukan KIP/K oleh bidan, Sampel penelitian 30 orang, Teknik pengambilan sampel acsidental. Penelitian dilakukan di Puskesmas Paseh Kabupaten Sumedang pada bulan Mei – Juni 2011.

Hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan KIP/K oleh bidan tentang antenatal care sebagian besar melaksanakan sesuai langkah-langkah KIP/K sebanyak 23 orang (76,7%), kepuasan ibu hamil atas pelayanan antenatal care sebagian besar termasuk kategori puas sebanyak 20 orang (66,7%), ada pengaruh komunikasi interpersonal/konseling terhadap kepuasan pelayanan antenatal dengan nilai *p value* sebesar $0,000 < 0,05$.

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu ada pengaruh komunikasi interpersonal/konseling terhadap kepuasan pelayanan antenatal care.

Kata kunci : komunikasi, konseling, kepuasan, antenatal

PENDAHULUAN

Menurut Saefudin (2002) pengawasan antenatal merupakan salah satu strategi yang harus diintensifkan dan sangat penting dalam upaya menurunkan angka kesakitan dan kematian ibu. Pemeriksaan antenatal memberikan manfaat dengan ditemukannya berbagai kelainan yang menyertai kehamilan secara dini (Manuaba, 2002). Untuk memperkecil kesulitan kemungkinan kehamilan resiko tinggi maka bidan harus memberikan pelayanan yang berkualitas, memiliki kemampuan teknis dan komunikasi yang baik (Depkes RI,2010).

Salah satu penelitian yang dilakukan di Jawa Barat menyimpulkan bahwa hanya dengan keterampilan klinis medis yang baik tanpa ada keterampilan komunikasi yang baik dari bidan tidak cukup menjamin keberhasilan mengembangkan hubungan baik dengan klien (Depkes RI,2000). Dalam memberikan pelayanan Bidan harus berorientasi pada kebutuhan kliennya sehingga dapat memuaskan klien sebagai penerima pelayanan. Pada umumnya, klien akan mempunyai kesan baik terhadap bidan apabila pada saat berinteraksi sikap bidan baik dan ramah. Kesan baik itulah yang akan disebarkan oleh klien kepada orang lain (Depkes RI, 2002).

Salah satu upaya pemerintah dalam menunjang kemampuan komunikasi bidan adalah pelatihan komunikasi interpersonal/konseling (KIP/K). Dalam pelaksanaannya di Puskesmas Paseh KIP/K tidak rutin dan Bidan tidak memperhatikan standar langkah KIP/K yang harus dilakukan. Studi pendahuluan menemukan ketika melakukan konseling sikap bidan kurang ramah dan materi tidak sesuai harapan klien.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang "Pengaruh komunikasi interpersonal/konseling oleh bidan terhadap kepuasan pelayanan antenatal "

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat analitik, menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan potong silang. Data yang digunakan adalah data primer. Pengumpulan data ini dilakukan dengan cara melakukan wawancara kepada Ibu hamil menggunakan kuesioner. Setelah data terkumpul kemudian dilakukan analisis statistik dengan komputerisasi.

Pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *nonprobability sampling*, teknik sampling yang di pilih yaitu aksidental. Sampel yaitu ibu hamil yang melakukan pemeriksaan kehamilan serta diberi KIP/K oleh bidan pada bulan April –Mei 2011 sebanyak 30 orang. Pemilihan tempat penelitian dilakukan secara randomisasi, yaitu di Puskesmas Paseh Kabupaten Sumedang. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal/konseling oleh bidan terhadap kepuasan

pelayanan antenatal care dilakukan uji statistik Chi Kuadrat dengan nilai kemaknaan $p < 0,05$.

HASIL & PEMBAHASAN

Data hasil penelitian disajikan secara analisis univariabel dan bivariabel. Hasil analisis univariat didapatkan gambaran distribusi frekuensi dari masing – masing variabel.

Tabel 1
Distribusi Frekuensi komunikasi interpersonal/konseling antenatal care

No	Pelaksanaan KIP/K	f	%
1	Tidak melaksanakan	2	25
2	Melaksanakan	6	75
Jumlah		8	100

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa sebagian besar bidan melaksanakan KIP/K sesuai standar (75%).

Tabel 2
Distribusi Frekuensi kepuasan pasien atas pelayanan antenatal care

No	Kepuasan	f	%
1	Tidak puas	1	3,3
2	Kurang puas	6	20,0
3	Puas	20	66,7
4	Sangat puas	3	10
Jumlah		30	100

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden dalam kategori puas (66,7 %).

Tabel 3
Pengaruh komunikasi interpersonal/konseling terhadap kepuasan pelayanan antenatal care

No	kepuasan	pelaksanaan konseling				Total	%	x2	p value
		tidak sesuai standar	%	sesuai standar	%				
1.	Tidak puas	1	3,3	0	0	1	3,3	20,031	0.000
2.	Kurang puas	5	16,7	1	3,3	6	20		
3.	Puas	1	3,3	19	63,3	20	66,7		
4.	Sangat puas	0	0	3	10	3	10		
Jumlah		7	23,3	23	76,7	30	100		

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa responden yang tingkat kepuasannya puas dengan KIP/K sesuai dengan standar pelaksanaan konseling sebanyak 19 orang (63,3%). Hasil uji statistik dengan analisis chi square diperoleh nilai x^2 sebesar 20,031 dengan nilai p sebesar $0,000 < 0,05$, hal ini berarti ada pengaruh komunikasi KIP/K terhadap kepuasan antenatal care.

PEMBAHASAN

Menurut Notoatmojo (2005) komunikasi merupakan terminologi untuk menunjuk pada suatu proses pertukaran informasi. Komunikasi mencakup segala bentuk interaksi dengan orang lain yang berupa percakapan biasa, advokasi dan negosiasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bidan yang melaksanakan KIP/K antenatal care

sebanyak 66,7%. Dalam pelaksanaan KIP/K kepada ibu hamil bidan melaksanakan KIP/K sesuai standar, tetapi masih ada yang melaksanakan KIP/K tidak sesuai standar terutama pada langkah merangkul pembicaraan dan mengucapkan terima kasih kepada klien.

Dalam melakukan komunikasi interpersonal sesuai standar diharapkan komunikasi dengan ibu hamil berjalan baik, di mana ibu akan mendapat informasi mengenai ANC dengan benar. Komunikasi interpersonal dapat menambah informasi yang diperoleh ibu hamil sehingga ibu hamil bisa menyebarluaskan informasi tentang pemeriksaan kehamilan dan mengajak ibu hamil lainnya untuk melakukan pemeriksaan kehamilan di Puskesmas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan ibu hamil terhadap KIP/K antenatal care sebagian besar pada kategori puas yaitu 66,7 %. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan KIP/K tentang ANC sudah sesuai dengan harapan ibu hamil. Hal ini sesuai dengan pendapat Kotler (2002) bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan – harapannya.

Dengan kepuasan yang dimiliki oleh ibu hamil maka akan menghindarkan dari komplain terhadap pelaksanaan antenatal care. Jika ibu hamil puas dengan pelayanan ANC di Puskesmas maka ibu hamil akan menggunakan kembali Pelayanan ANC di Puskesmas. Menurut pendapat Tjiptono (2000) semakin tidak puas seorang konsumen, maka semakin besar kemungkinan konsumen melakukan komplain. Konsumen yang tidak puas tetapi tidak melakukan komplain mereka praktis tidak membeli atau datang kembali untuk menggunakan jasa/produk dari perusahaan yang bersangkutan.

Ketidakpuasan yang masih dirasakan ibu hamil kemungkinan disebabkan karena masih ada bidan yang melakukan konseling sesuai kebiasaan bidan dan tergantung kondisi banyak/sedikit pasien yang ada di Puskesmas. Konseling sesuai standar membutuhkan waktu lebih banyak, sehingga apabila jumlah pasien di Puskesmas banyak maka akan memerlukan waktu tunggu bagi pasien lain lebih lama.

Ketika melaksanakan KIP/K tentang ANC sesuai standar maka bidan telah melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan dan akan menimbulkan rasa puas kepada ibu yang melakukan pemeriksaan. Dalam memberikan pelayanan sudah seharusnya bidan berorientasi pada kebutuhan kliennya serta bertujuan dapat memuaskan klien. Pada umumnya klien akan mempunyai kesan baik terhadap bidan apabila pada saat berinteraksi bidan menunjukkan sikap baik dan ramah.

Kesan itulah yang akan disebarluaskan oleh klien kepada orang lain.

Singgih (2006) berpendapat perubahan perilaku bisa terjadi oleh pengaruh lingkungan melalui proses belajar atau proses kondisioning sebagai akibat dari hubungan dengan lingkungannya. Dalam konseling, konselor bisa bertindak sebagai faktor luar (*environmental factor*) yang mempengaruhi dengan hal – hal yang baru, untuk mengganti hal – hal yang lama yang memang perlu diubah. Dipihak lain manusia juga mengikuti suatu “*autogenetic principle*” artinya ada sesuatu yang tumbuh dan berkembang sesuai dengan sendirinya.

Menurut Depkes RI (2001) komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh tenaga kesehatan sangat membantu ibu hamil dalam menentukan keputusan yang diambil khususnya ibu hamil untuk melakukan pemeriksaan kembali. Rasa puas atas KIP/K yang dimiliki ibu hamil akan membentuk perilaku untuk melaksanakan pemeriksaan secara rutin. Berdasarkan uraian tersebut maka komunikasi interpersonal/konseling berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan antenatal care

SIMPULAN & SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh komunikasi interpersonal/konseling terhadap kepuasan pelayanan antenatal care. Kepada pelaksana program KIA diharapkan melaksanakan KIP/K sesuai standar, agar dapat melaksanakan KIP/K sesuai standar maka bidan harus meningkatkan pengetahuan dan keterampilannya melalui program pelatihan.

DAFTAR PUSTAKA

- Depkes RI, 2000, *Alat Bantu Pembinaan Bidan di Desa dalam menunjang Kemitraan pertolongan persalinan Dukun Paraji dan Bidan di Desa Jawa Barat*.
- Depkes RI, 2001, *Komunikasi Efektif*, Jakarta
- Depkes RI, 2002, *Standar Profesi Kebidanan*, Jakarta.
- Depkes RI, 2010, *Standar pelayanan Kebidanan*, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Edisi milenium diterjemahkan oleh Hendra Teguh, Ronny A, Rusli, dan Benyamin Molan, Jakarta: Prenhalindo.
- Notoatmodjo, 2005, *Promosi kesehatan*, Teori dan aplikasi, Jakarta, Rineka Cipta.

Saefudin AB, 2002, *Ilmu Kebidanan*, Edisi Ketiga Cetakan ke 7 Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo, Jakarta.

Singgih G, 2006, *Psikologi praktis: Anak, Remaja dan Keluarga*, Jakarta, Gunung Mulia.
Tjiptono, 2000, *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, cetakan ketiga, Yogyakarta: Andi