

## HUBUNGAN KOMUNIKASI BIDAN DAN KUALITAS PELAYANAN ANC DENGAN KEPUASAN IBU HAMIL DI PMB MEGA KOTA DEPOK

Novi Ariyanti<sup>1\*</sup>, Hidayani<sup>2</sup>, Agus Santi Br Ginting<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup>Fakultas Vokasi, Program Studi Kebidanan Program Sarjana Terapan Universitas Indonesia Maju

\*)Email korespondensi: viontynovi@gmail.com

**Abstract: The Relationship of Midwives' Communication and Quality of ANC Services With Pregnant Women's Satisfaction At Pmb Mega Depok.** *That actual factors can be prevented, or pregnancy complications can be corrected or treated. This research aims to determine the relationship between midwife communication and the level of satisfaction of pregnant women in receiving Antenatal Care services at PMB Bidan Mega Depok City. The type of research used is analytical observational research with a cross-sectional approach. The population is all pregnant women who undergo examinations at PMB Bidan Mega, Depok City. The technique used was a total sampling technique with a sample of 50 people. The research instrument used a questionnaire with data management and data analysis using the chi-square test. The results of the Univariate research showed that out of 50 respondents, 30 respondents (60.0%) indicated that midwife communication was poor, 27 respondents (54.0%) felt the quality of ANC services was poor, and 27 respondents (54%) felt less satisfied with pregnant women. There is a significant relationship between midwife communication and the quality of services provided on the satisfaction of pregnant women at PMB Bidan Mega, which shows the p-value results, namely the significant number (0.000) is much lower than the significant standard  $<0.05$  or ( $p < \alpha$ ), so  $H_a$  is accepted. So the conclusion is that there is a significant relationship between midwife communication and service quality, and satisfaction of pregnant women at PMB Midwife Mega Depok in 2024.*

**Keywords:** ANC, Communication, Service Quality

**Abstrak: Hubungan Komunikasi Bidan Dan Kualitas Pelayanan Anc Dengan Kepuasan Ibu Hamil Di Pmb Mega Kota Depok.** Rendahnya kesadaran ibu hamil untuk memeriksakan kehamilannya pada sarana Kesehatan sehingga faktor-faktor yang sesungguhnya dapat dicegah atau komplikasi kehamilan yang dapat diperbaiki atau diobati. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil dalam mendapatkan pelayanan Antenatal Care di PMB Bidan Mega Kota Depok. Jenis penelitian yang digunakan ini adalah penelitian observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi seluruh ibu hamil yang melakukan pemeriksaan di PMB Bidan Mega Kota Depok. Teknik yang digunakan adalah teknik *total sampling* dengan sampel berjumlah 50 orang. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan pengelolaan data dan Analisa data menggunakan uji *chi-square*. Hasil penelitian Univariat bahwa dari 50 responden menunjukkan komunikasi bidan kurang baik sebanyak 30 responden (60,0%), kualitas pelayanan ANC kurang baik sebanyak 27 responden (54,0%), Ibu hamil merasakan kurang puas sebanyak 27 responden (54%). Ada hubungan yang signifikan dari komunikasi bidan serta kualitas pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan ibu hamil di PMB Bidan Mega yang menunjukkan Hasil p- value yaitu angka signifikan (0.000) jauh lebih rendah dari standar signifikan  $<0.05$  atau ( $p < \alpha$ ) maka  $H_a$  diterima. Sehingga kesimpulannya terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi bidan dan kualitas pelayanan dengan kepuasan Ibu Hamil di PMB Bidan Mega Depok tahun 2024.

**Kata kunci:** ANC, Komunikasi, Kualitas Pelayanan

## PENDAHULUAN

Dalam rangka mewujudkan MDGs, bidan merupakan salah satu ujung tombak dalam pelayanan kesehatan ibu dan anak di masyarakat, dituntut untuk selalu memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas. Berdasarkan hasil penelitian *World Health Organisation* (WHO) bahwa 70- 80% kesalahan yang terjadi di pelayanan kesehatan diakibatkan oleh buruknya komunikasi dan kurangnya pemahaman anggota tim kesehatan. Komunikasi tim kesehatan baik medis dan non medis yang baik dapat mengurangi masalah keselamatan Pasien (WHO, 2021). Komunikasi yang baik antara berbagai profesi juga penting untuk memberikan pelayanan kesehatan secara komprehensif, efektif dan efisien. Komunikasi yang efektif juga tercantum sebagai tujuan keselamatan pasien dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia 1691/MENKES/PER/VII/2011. Untuk mencapai tujuan keselamatan pasien dan mencapai pelayanan kesehatan yang maksimal, komunikasi yang efektif sangat penting, karena komunikasi adalah akar dari semua faktor lainnya (Kemenkes RI, 2017).

Di Indonesia, kualitas pelayanan *Antenatal Care* (ANC) masih rendah dilihat dari cakupan ANC yang masih target nasional dimana data cakupan kunjungan ibu hamil (K4) di Indonesia pada tahun 2019 sebesar 87,48% yang berarti belum mencapai target Restra Kementerian Kesehatan pada tahun 2015 yaitu sebesar 95%. Dari 34 provinsi di Indonesia, hanya 3 provinsi yang telah mencapai target tersebut, yaitu kepulauan Riau, DKI Jakarta dan Jawa Barat (Profil Kesehatan Indonesia, 2019) Berdasarkan data dari Kementerian Kesehatan RI pada tahun 2018-2019 presentasi ibu hamil yang melakukan K4 (kunjungan ke-4) di Indonesia sebesar 88,54%, kemudian pada tahun 2020 K4 (kunjungan ke-4) antenatal care di Indonesia mengalami penurunan sebesar 9,18% menjadi 79,36%. Cakupan kunjungan ibu hamil K4 di Jawa Barat Pada tahun 2019 sebanyak 948.852 ibu hamil (98,7%), ibu yang tidak memeriksakan kehamilannya pada K4 sebanyak (6,8%) (Dinas Kesehatan

Provinsi Jawa Barat. 2019).

Faktor yang mempengaruhi kepuasan ibu hamil dalam pemeriksaan ANC adalah komunikasi bidan dan kualitas pelayanan ANC. Kurangnya komunikasi yang dijalin bidan dengan ibu hamil berdampak pada tidak puasnya ibu hamil terhadap pelayanan antenatal care yang diberikan, kemungkinan minat kunjungan ulang menurun, sebaliknya komunikasi bidan yang baik dengan ibu hamil akan menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan sehingga meningkatkan minat kunjungan ulang (Daulay, N, 2022).

Kualitas pelayanan adalah pelaksanaan kesehatan yang dilakukan oleh petugas kesehatan yang mana dapat memberikan kebutuhan dan harapan bagi ibu hamil, dan dilakukan sesuai dengan standar seberapa baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan kesehatan sekaligus menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan secara sempurna memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan yang memberikan kepuasan kepada setiap orang. Kepuasan pasien akan semakin meningkat jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya. Kepuasan pasien merupakan reaksi terhadap perasaan yang muncul akibat pelayanan yang diperoleh dengan memberi perbandingan hal yang diinginkan (Iklima, dkk. 2021).

## METODE

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian observasional. Penelitian ini telah lolos kaji etik oleh Komisi Etik Penelitian Kesehatan Universitas Indonesia Maju dengan No.11111/Sket/Ka-Dept/RE/UIMA/X/2024. Pada penelitian ini terdiri dari 2 variabel yaitu variabel independen (komunikasi bidan dan kualitas pelayanan ANC) dan variabel dependen (Kepuasan ibu hamil). Penelitian ini berguna untuk mengetahui hubungan antara komunikasi bidan dan kualitas pelayanan ANC dengan kepuasan ibu hamil yang dilakukan dengan cara ibu

hamil mengisi instrumen penelitian berupa lembar kuesioner. Setelah

kuesioner terkumpul, peneliti melakukan pengolahan data dan analisa data berupa analisa univariat dan bivariat menggunakan *Chi-Square*.

Penelitian ini dilaksanakan di PMB bidan M Depok pada bulan Agustus 2024. Dengan jumlah populasi pada penelitian ini berjumlah 50 ibu hamil yang seluruhnya akan dijadikan sampel penelitian yang memenuhi kriteria inklusi adapun kriteria inklusi dalam penelitian ini diantaranya Ibu hamil yang melakukan ANC DI PMB M, Ibu hamil yang berdomisili di daerah Sukmajaya dan ibu hamil yang bersedia menjadi responden penelitian.

## HASIL

Di dalam penelitian ini analisis univariat digunakan untuk mengetahui frekuensi Komunikasi Bidan, Kualitas pelayanan ANC dan kepuasan Ibu Hamil di PMB Bidan Mega Depok Tahun 2024, dengan jumlah sampel 50 responden dan data disajikan dalam bentuk tabel dan teks. Berdasarkan tabel 1 dapat disimpulkan bahwa dari 50 responden Menunjukkan komunikasi bidan kurang baik sebanyak 30 responden (60,0%). Berdasarkan tabel 2 dapat disimpulkan bahwa dari 50 responden menunjukkan kualitas pelayanan ANC kurang baik sebanyak 27 responden (54.0%).

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Variabel Komunikasi Bidan**

No	Komunikasi Bidan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	20	40,0
2	Kurang Baik	30	60.0
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>100</b>

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan ANC**

No	Kualitas Pelayanan ANC	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	23	46,0
2	Kurang Baik	27	54.0
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 3 dari 30 responden memiliki komunikasi bidan yang kurang baik dengan kurang puas ibu hamil sebanyak 26 responden (86,7%), dan puas sebanyak 4 responden (13,3%). Sedangkan 20 responden memiliki komunikasi bidan

yang baik dengan ibu hamil mengalami kepasan sebanyak 19 responden (95,0%), dan kurang puas sebanyak 1 responden (5,0%). Hasil uji statistik *Chi-square* diperoleh nilai *P-value* = 0,000 dimana nilai *P-value* <  $\alpha$  (0,05).

**Tabel 3. Hubungan Komunikasi Bidan dengan Kepuasan Ibu Hamil**

Komunikasi Bidan	Kepuasan				Total	<i>P value</i>	<i>OR</i>
	Puas		Kurang Puas				
	N	%	N	%			
<b>Baik</b>	19	95,0	1	5,0	20	100	0,000 (12,762-1195,104)
<b>Kurang Baik</b>	4	13,3	26	86,7	30	100	
<b>Total</b>	23	46,0	27	54,0	50	100	

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat bahwa dari 27 responden memiliki

kualitas pelayanan yang kurang baik dengan kurang puas ibu hamil sebanyak

25 responden (75,8%), dan puas sebanyak 2 responden (7,4%). Sedangkan 23 responden memiliki kualitas pelayanan yang baik dengan ibu hamil mengalami kepuasan sebanyak 21

responden (91,3%), dan kurang puas sebanyak 2 responden (8,7%). Hasil uji statistik *Chi-square* diperoleh nilai *P-value* = 0,000 dimana nilai *P-value* <  $\alpha$  (0,05).

**Tabel 4. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Ibu Hamil**

Kualitas Pelayanan	Kepuasan				Total		<i>P value</i>	<i>OR</i>
	Puas		Kurang Puas					
	N	%	N	%	N	%		
Baik	21	91,3	2	8,7	23	100	0,000	131,250 (16,998-1013,465)
Kurang baik	2	7,4	25	75,8	27	100		
<b>Total</b>	23	46,0	27	54,0	50	100		

**PEMBAHASAN**

Hasil uji statistik *Chi-square* diperoleh nilai *P-value* = 0,000 dimana nilai *P-value* <  $\alpha$  (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi bidan dengan kepuasan Ibu Hamil di PMB Bidan Mega Depok tahun 2024. Nilai *Odds Ratio* sebesar 123,500 artinya responden dengan komunikasi bidan baik memiliki peluang 123 kali untuk puas dibandingkan dengan responden dengan komunikasi bidan tidak baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Maria Agatha dengan jurnal berjudul Sikap dan Komunikasi Bidan terhadap tingkat Kepuasan Ibu Hamil pada pelaksanaan Antenatal Care. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analitik korelasi dengan pendekatan Cross sectional. Populasi penelitian adalah seluruh ibu hamil yang memeriksakan diri di Puskesmas Sungai Durian. Teknik sampel menggunakan total sampling sebanyak 52 orang ibu hamil. Data dianalisis secara univariat menggunakan distribusi frekuensi dan bivariat menggunakan uji korelasi Rank Spearman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perhitungan data dengan uji korelasi Rank Spearman didapatkan data bahwa sikap  $p = 0,000$ ; dengan  $r = 0,875$ ; sedangkan komunikasi  $p = 0,000$ ; dan  $r = 0,879$ , mempunyai hubungan yang bermakna dengan tingkat kepuasan ibu hamil (Suhita Tri Oklaini dkk 2022).

Pengetahuan merupakan asset

yang dimiliki setiap orang dan dapat diperoleh berdasarkan pengalaman sendiri maupun pengalaman orang lain. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia menjelaskan bahwa pengetahuan adalah segala sesuatu yang diketahui, segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan hal pekerjaan. Pengetahuan merupakan kemampuan seseorang yang mempengaruhi terhadap tindakan yang dilakukan. Pengetahuan yaitu seseorang yang tidak secara mutlak dipengaruhi oleh pendidikan karena pengetahuan juga dapat diperoleh dari pengalaman masa lalu, namun tingkat pendidikan turut menentukan mudah tidaknya seseorang menyerap dan memahami informasi yang diterima yang kemudian menjadi dipahami (Suhita Tri Oklaini dkk 2022).

Hasil uji statistik *Chi-square* diperoleh nilai *P-value* = 0,000 dimana nilai *P-value* <  $\alpha$  (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dengan kepuasan Ibu Hamil di PMB Bidan Mega Depok tahun 2024. Nilai *Odds Ratio* sebesar 131,250 artinya responden dengan kualitas pelayanan baik memiliki peluang 131 kali untuk puas dibandingkan dengan responden dengan kualitas pelayanan tidak baik. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahayu Ni Putu Mita dengan judul Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil. Desain penelitian yang digunakan yaitu cross-sectional.

Sampel yang digunakan sebanyak 86 ibu hamil. Sampel diambil dengan Teknik Non probabilitas sampling yaitu *Consecutive sampling*, kemudian dianalisis dengan uji rank spearman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan ANC dengan tingkat kepuasan ibu hamil  $P\text{-value}=0,000$  yang berarti ada hubungan antara kualitas pelayanan ANC dengan tingkat kepuasan ibu hamil. Kualitas pelayanan ANC sangat berhubungan dengan tingkat kepuasan ibu hamil saat melakukan kunjungan. (Rahayu Ni Putu Mita, 2019).

Pelayanan antenatal akan menyebabkan ibu hamil yang berkunjung merasa puas. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Apabila kinerja atau keterampilan tenaga kesehatan dibawah harapan maka pasien akan kecewa, apabila kinerja atau keterampilan sesuai dengan harapan, maka pasien akan puas. Dampak ketidakpuasan pasien akan memperlemah hubungan antara pasien dengan bidan, oleh karena itu diperlukan suatu solusi pemecahan masalah sehingga dalam memberikan pelayanan kebidanan, semua pasien akan merasa puas (Rahayu Ni Putu Mita, 2019).

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi bidan dan kualitas pelayanan ANC dengan kepuasan ibu hamil di PMB Mega Kota Depok tahun 2024.

## DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. (2019). *Prosedure Penelitian Suatu Pendekatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Daulay, N. (2022). Hubungan Komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan ibu Hamil pada pelayanan antenatal care di Puskesmas Pintu Padang Kabupaten Tapanuli Selatan tahun 2021.

Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat. (2019). *Profil Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat*. Bandung.

Fatahilah, F. (2020). Program Antenatal Care Terpadu dalam Upaya Penurunan Angka Kematian Ibu. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 4(Special 4), 759-767

Helen, V. (2018). *Buku Saku Bidan*. Jakarta.

Herlina, S. M. (2021). Peran Bidan Terhadap Pelaksanaan Program Perencanaan Persalinan Dan Pencegahan Komplikasi (P4k) Dalam Menurunkan Angka Kematian Ibu. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (J-KESMAS)*, 110.  
<https://Apps.Who.Int/Iris/Handle/10665/205696>.

Iklima, N., Hayati, S., & Komalasari, A., & (2021). Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal Care Pada Masa Pandemi Di Puskesmas Ibrahim Adjie. *Jurnal Keperawatan BSI*, 9(2), 192-199.

Kemenkes RI. (2017). No Title. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2017 Tentang Eliminasi Penularan Human Immunodeficiency Virus, Sifilis, Dan Hepatitis B Dari Ibu Ke Anak*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2017. p 1-29.

Notoatmodjo, S. (2019). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Prawiraharjo, S. (2018). *Buku Saku Ibu Hamil*. Jakarta: Rineka Cipta.

Profil Kesehatan Indonesia,. (2019). Provinsi Jawa Barat. (2019). (n.d.). No Title. (Profil Kesehatan Provinsi Jawa Barat,).

Rahayu, Ni Putu Mit. dkk. 2019. Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil. *Jurnal Caring Volume 3 Nomor 1 Juni 2019*.

RI, K. (2019). *Profil Kesehatan Indonesia 2019*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Sugiyono. (2017). No Title. *Penelitian Pendidikan Pendekatan*

- Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D (Bandung: Alfabeta. ), h.213.
- Sugiyono. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suhita, Tri Oklaini, dkk. 2022. Hubungan Pengetahuan Dan Paritas Dengan Kunjungan Kelas Ibu Hamil Di Wilayah Kerja Puskesmas Muara Kelingi Kabupaten Musi Rawas; Journal Of Midwifery Vol. 10 No. 2.
- Sunarsih, T. (2018). Asuhan Kebidanan Untuk Kehamilan. Yogyakarta: Salemba Medika.
- WHO. (2019). Maternal mortality key fact. <https://www.who.int/news-room/factsheets/detail/maternal-mortality>.
- WHO. (2021). . Provincial Reproductive Health and MPS Profile of Indonesia.