

## **BAB 6**

### **PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan diuraikan pembahasan hasil penelitian tentang hubungan antara komunikasi efektif bidan terhadap tingkat kepuasan ibu hamil dalam mendapatkan pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Induk Tembelang.

#### **6.1 Hasil Penelitian Univariat**

##### **6.1.1 Komunikasi Efektif**

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan komunikasi efektif adalah penyampaian pesan dari bidan yang dilakukan secara interpersonal kepada ibu hamil yang melakukan kunjungan *antenatal care* baik dilakukan secara *verbal* maupun *non verbal* agar pesan mampu diterima dan dipahami secara baik oleh ibu hamil.

Dalam penelitian ini masih cukup besar responden yang menyatakan bahwa komunikasi bidan kurang efektif dengan prosentase 48,2% sehingga penelitian ini menunjukkan komunikasi yang dilakukan oleh bidan belum optimal dalam melakukan prinsip dasar komunikasi efektif.

Dari lima prinsip dasar komunikasi efektif yang meliputi *respect*, *emphaty*, *audible*, *clarity* dan *humble*. Komunikasi bidan kurang efektif tertinggi terdapat pada indikator *emphaty* sebesar 75% responden. Indikator *emphaty* dalam penelitian ini mencakup bagaimana bidan mendengarkan, memahami keluhan ibu hamil dan tidak mendominasi percakapan saat komunikasi berlangsung. Bidan diharapkan bisa menempatkan posisi sebagaimana yang dikeluhkan oleh

ibu hamil dengan keterbukaan dan tidak memberikan pandangan yang membuat ibu hamil merasa diabaikan keluhannya karena bidan lebih mementingkan informasi segera tersampaikan, sehingga bidan lebih memilih untuk lebih mendominasi pembicaraan.

Kondisi ini dapat didasari oleh beberapa faktor antara lain : keadaan emosi bidan dalam melakukan pelayanan, keterbukaan bidan menerima keluhan ibu hamil, kemampuan bidan memposisikan diri sebagai ibu hamil, ketersediaan waktu dan tempat dalam melakukan pelayanan, tapi hal tersebut tidak sepenuhnya dipengaruhi dari faktor bidan sebagai pemberi layanan, tetapi dari ibu hamil pun ada beberapa faktor yang menyebabkan komunikasi dalam indikator *emphaty* menjadi kurang efektif, seperti halnya ibu hamil yang kurang terbuka untuk mengungkapkan apa yang menjadi keluhannya, rasa takut terhadap kesalahan dalam penyampaian keluhan atau takut jika yang mereka keluhkan adalah hal yang berbahaya dan tidak siap dengan solusi yang diberikan oleh bidan. Kalau ditinjau dari karakteristik demografi sebagian besar pendidikan responden adalah SMP, berusia 21-34th dan pekerjaannya sebagai ibu rumah tangga, hal ini memungkinkan bahwa persepsi dan pemahaman ibu hamil dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, usia, pengalaman dan lain-lain. Hal ini sesuai dengan teori yang dinyatakan oleh Rahmat dalam Aryanti, (1995) bahwa persepsi juga ditentukan juga oleh faktor fungsional dan struktural.

1. Faktor fungsional atau faktor yang bersifat personal antara kebutuhan individu, pengalaman, usia, masa lalu, kepribadian, jenis kelamin, dan lain-lain yang bersifat subyektif.
2. Faktor struktural atau faktor dari luar individu antara lain: lingkungan keluarga, hukum-hukum yang berlaku, dan nilai-nilai dalam masyarakat.

Faktor lainnya adalah keadaan emosi bidan biasanya dipengaruhi oleh banyaknya kunjungan pada setiap harinya sehingga mempengaruhi ketersediaan waktu dalam melakukan pelayanan yang menyebabkan proses pelayanan terkesan tergesa-gesa untuk memberikan informasi dan melanjutkan pada tindakan pelayanan selanjutnya, yakni pemeriksaan kehamilan, akan tetapi dalam proses pemeriksaan bidan juga menyelipkan informasi terkait hasil pemeriksaan dan informasi lainnya.

Salah satu upaya untuk mengoptimalkan komunikasi adalah bidan harus memahami prinsip dasar komunikasi efektif, terutama dalam hal empati, sehingga sangat memungkinkan ibu hamil untuk lebih terbuka dengan keluhan atau kehamilan yang dia alami. Upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan komunikasi secara efektif antara lain (Fajar, 2009):

1. Bidan sebaiknya lebih memahami psikologi ibu hamil dilihat dari berbagai aspek, seperti halnya usia, tingkat pendidikan sehingga bidan bisa memposisikan sebagai ibu hamil dan ibu hamil akan lebih terbuka dengan keluhan dan pengalaman kehamilannya
2. Bidan lebih memahami kondisi ibu hamil dilihat dari berbagai aspek, hal ini menjadikan ibu hamil merasa tidak takut untuk mengungkapkan pengalaman kehamilannya dan merasa bahwa bidan adalah orang yang tepat untuk memberikan solusi atas keluhan dan pengalaman kehamilannya.
3. Bidan tidak mendominasi percakapan, dengan kata lain bidan mendengarkan dengan seksama setiap apa yang diungkapkan oleh ibu hamil dan apabila ingin memberikan sanggahan atau solusi terhadap keluhan sebaiknya bidan memberikan pertanyaan terbuka dulu untuk

keluhan ibu hamil sehingga ibu hamil merasa bahwa solusi terbaik adalah solusi yang ditawarkan oleh bidan tetapi keputusan untuk menerima atau menolak solusi tetap ditangan ibu hamil.

4. Bidan dengan pemahaman prinsip dasar komunikasi efektif terutama dalam hal empati akan mampu menjadi sahabat ibu hamil karena bisa memposisikan diri dan memberikan persamaan persepsi sehingga ibu hamil merasa bahwa bidan pun memiliki pengalaman dan perspektif yang sama dengan dirinya.

Schramm dalam Effendy (1994) menyatakan bahwa komunikasi akan berhasil (terdapat kesamaan makna) apabila pesan yang disampaikan oleh komunikator cocok dengan kerangka acuan (*frame of reference*), yakni paduan pengalaman dan pengertian (*collection of experiences and meanings*) yang diperoleh oleh komunikan. Schramm menambahkan, bahwa bidang (*field of experience*) merupakan faktor penting juga dalam komunikasi. Jika bidang pengalaman komunikator sama dengan bidang pengalaman komunikan, komunikasi akan berlangsung lancar. Sebaliknya, bila bidang pengalaman komunikan tidak sama dengan bidang pengalaman komunikator, akan timbul kesukaran untuk mengerti satu sama lain.

### **6.1.2 Indikator Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan**

Dalam penelitian ini tingkat kepuasan adalah persepsikesesuaian antara harapan dan apa yang diperoleh ibu hamil dari komunikasi yang disampaikan oleh bidan dalam pelayanan *antenatal care*.

Tingkat kepuasan merupakan tujuan akhir dari suatu pelayanan, memenuhi harapan klien secara optimal adalah suatu tujuan dari kemampuan

memberikan pelayanan terbaik. Ada beberapa hal yang mempengaruhi tingkat kepuasan . Secara umum kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor dari pihak pemberi pelayanan saja, tetapi juga dipengaruhi faktor dari luar maupun dari dalam diri pasien. Faktor dari dalam mencakup sumber daya, pendidikan, pengetahuan dan sikap. Faktor dari luar mencakup budaya, sosial ekonomi, keluarga dan situasi yang dihadapi oleh pasien.

Hasil penelitian tingkat kepuasan ibu hamil sebagian besar menyatakan puas ditunjukkan dengan hasil 61% responden yang menyatakan puas terhadap komunikasi efektif yang dilakukan oleh bidan sehingga dalam penelitian ini menunjukkan bahwa apa yang telah diperoleh ibu hamil dalam mendapatkan informasi dari komunikasi bidan sudah memenuhi harapan ibu hamil dalam mendapatkan pelayanan *antenatal care*. Kalau ditinjau dari karakteristik demografi sebagian besar responden yang menyatakan puas dengan karakteristik responden dengan tingkat pendidikan SMP, berusia 21-34th dan pekerjaannya sebagai ibu rumah tangga. Hal ini memungkinkan bahwa ibu hamil dengan tingkat pendidikan SMP memiliki harapan lebih rendah terhadap apa yang diperoleh dalam pelayanan jika dibandingkan dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi, begitupun juga dengan ibu rumah tangga memiliki harapan lebih rendah dimungkinkan karena pengalaman yang kurang dengan ruang lingkup sosial yang tidak begitu luas sehingga dengan mudah menerima pelayanan dan menyatakan puas terhadap apa yang diterimanya.

Dalam penelitian ini tingkat kepuasan ditinjau dari lima aspek yang dinilai oleh bidan, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*. Total responden yang menyatakan puas pada indikator *reliability* sebesar 89,3% dari total responden. Indikator *reliability* dalam penelitian ini meliputi kepuasan ibu hamil terhadap kemampuan bidan memberikan informasi yang akurat,

kejelasan informasi yang diberikan dan tidak memberikan persepsi ganda pada ibu hamil terhadap informasi yang disampaikan oleh bidan, serta bidan bersikap sangat meyakinkan terhadap kebenaran informasi yang dia berikan. Dalam indikator *reliability* atau keandalan ini ibu hamil menyatakan puas artinya ibu hamil percaya dengan kebenaran informasi yang disampaikan oleh bidan dan kemampuan bidan dalam menyampaikan informasi bisa diandalkan. Hal ini dipengaruhi oleh tingkat pendidikan bidan, pengalaman bidan, dan kemampuan bidan untuk selalu menggali informasi secara benar untuk disampaikan kepada ibu hamil.

Dari hasil penelitian Adhanari (2005) diperoleh informasi bahwa variabel tingkat pendidikan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap produktivitas kerja dan kompetensi penyedia jasa layanan. Dengan adanya peningkatan pada tingkat pendidikan, maka akan diikuti pula oleh peningkatan produktivitas kerja dan kompetensi penyedia jasa layanan secara signifikan. Dari analisa frekuensi didapatkan bahwa masih terdapat 4 responden (5,9%) yang masih berpendidikan SD dan hanya 4 responden (5,9%) yang berpendidikan PT/Akademi. Kebanyakan karyawan adalah berpendidikan SMA/ sederajat dan SMP/ sederajat. Dengan adanya pendidikan yang relatif tinggi maka pengetahuan dan pemahaman karyawan atau penyedia jasa layanan akan semakin besar sehingga dapat cepat menerima masukan baru dan dapat meningkatkan produktivitas kerjanya dan kompetensinya.

Sedangkan pada penelitian ini hanya indikator *tangible* yang memiliki prosentase tertinggi ketidakpuasan ibu hamil. Hal ini ditunjukkan dengan total 91,1% ibu hamil menyatakan tidak puas pada indikator *tangible*. Indikator *tangible* atau berwujud dalam penelitian ini meliputi kepuasan ibu hamil terhadap ketersediaan alat oleh bidan sebagai penunjang informasi yang diberikan dan

kelayakan tempat yang digunakan bidan dalam pemberian informasi atau pelayanan. Hal tersebut dapat peneliti jelaskan bahwa ibu hamil akan merasa puas dengan kualitas pelayanan *tangibles* yang diberikan oleh bidan kepada ibu hamil berupa buku saku, brosur, poster, teknologi digital dan alat lain yang *real* untuk menunjang pemberian informasi oleh bidan kepada ibu hamil serta ruangan yang lingkungannya rapi, tertutup sehingga ibu hamil merasa nyaman untuk mendapatkan informasi dan pelayanan dari bidan di Puskesmas Tembelang.

Menurut Margaretha (2003) terdapat identifikasi kualitas layanan fisik (*tangible*) dapat tercermin dari aplikasi lingkungan kerja berupa:

- a. Kemampuan menunjukkan prestasi kerja pelayanan dalam menggunakan alat dan perlengkapan kerja secara efisien dan efektif.
- b. Kemampuan menunjukkan penguasaan teknologi dalam berbagai akses data dan inventarisasi otomasi kerja sesuai dengan dinamika dan perkembangan dunia kerja yang dihadapinya.
- c. Kemampuan menunjukkan integritas diri sesuai dengan penampilan yang menunjukkan kecakapan, kewibawaan dan dedikasi kerja. Dari berbagai uraian tersebut bukti langsung atau *tangible* (berwujud) merupakan salah satu indikator yang sangat mempengaruhi bagaimana bentuk kualitas pelayanan bekerja untuk dapat memenuhi kepuasan konsumen yang diharapkan oleh perusahaan atau penyedia jasa layanan.

## **6.2 Hasil Penelitian Bivariat**

### **6.2.1 Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Hamil**

Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Tembelang Kabupaten Jombang diketahui bahwa komunikasi efektif bidan berhubungan dengan tingkat

kepuasan ibu hamil dalam pelayanan *antenatal care*, sebanyak 26,8 % komunikasi bidan efektif dinyatakan puas oleh responden dan 1,8 % komunikasi bidan tidak efektif dinyatakan tidak puas oleh responden.

Hal ini sesuai dengan teori bahwa komunikasi tenaga kesehatan memiliki hubungan yang bermakna terhadap tingkat kepuasan pasien mendapatkan pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anis (2009) tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Siti Khodijah didapatkan data, bahwa dari 39 responden yang terlibat dalam penelitian ini sebagian besar (84,6 %) menyatakan telah puas dengan komunikasi yang telah diberikan oleh perawat dan sebagian kecil saja atau 15,40 % yang menyatakan kurang puas.

### **6.3 Implikasi Dalam Bidang Kebidanan**

Penelitian ini dapat digunakan sebagai penelitian awal tentang perilaku komunikasi bidan dalam memberikan pelayanan kebidanan. Karena dari hasil penelitian ini masih cukup besar hasilnya komunikasi bidan masih kurang efektif, sehingga faktor-faktor lain yang mempengaruhi komunikasi seperti halnya faktor internal dan eksternal dari bidan juga perlu diteliti di kemudian hari.

Dalam penelitian ini hanya bentuk komunikasi internal antara bidan dan ibu hamil yang diteliti, bentuk komunikasi lain seperti komunikasi kelompok perlu diteliti juga di kemudian hari.

Penelitian ini juga bisa menjadi masukan bagi bidan dan tenaga kesehatan lain untuk lebih meningkatkan kemampuan berkomunikasi sebagai hal penting dalam peningkatan standar kualitas pelayanan kesehatan.

Harapannya komunikasi bisa dilakukan lebih efektif lagi dan memberikan kepuasan kepada ibu hamil yang melakukan kunjungan *antenatal care* sehingga meningkatkan pemahaman dan kesadaran ibu hamil akan pentingnya pemeriksaan kehamilan atau kunjungan *antenatal care*. Karena pada penelitian ini menjelaskan ada hubungan antara komunikasi efektif bidan terhadap tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Tembelang.

#### **6.4 Keterbatasan Penelitian**

Dari penelitian ini banyak sekali keterbatasan yang dihadapi oleh peneliti, diantaranya :

1. Beberapa faktor lain yang mempengaruhi komunikasi seperti perkembangan, persepsi, nilai, latar belakang sosial budaya, emosi, peran, dan kondisi tempat saat melakukan komunikasi tidak diteliti dalam penelitian ini
2. Beberapa faktor lain yang mempengaruhi tingkat kepuasan seperti latar belakang budaya, sosial ekonomi, keluarga dan situasi yang dihadapi tidak diteliti dalam penelitian ini.
3. Penelitian ini merupakan penelitian *cross sectional* sehingga tergantung pada pemahaman, pengalaman, kejujuran dan daya ingat responden.
4. Terdapat beberapa responden yang sudah memenuhi kriteria inklusi menolak mengisi kuisisioner karena alasan segera pulang.
5. Responden dalam penelitian ini perlu memahami dan mengingat antara komunikasi yang dia terima dan kepuasan yang diperolehnya, keduanya bersifat subyektif oleh ibu hamil, dengan demikian dimungkinkan terjadi bias informasi dalam pengisian kuisisioner.

6. Karena lokasi penelitian cukup jauh dari lokasi peneliti sehingga penelitian membutuhkan waktu yang cukup lama.
7. Kuisisioner komunikasi efektif hanya berisi dua kolom yaitu “ya dan “tidak”. Peneliti mengabaikan kemungkinan adanya pilihan tengah atau “kadang-kadang” dan kuisisioner dalam bentuk uraian untuk responden memberikan informasi lain.