

ABSTRAK

Ningrum, Pratama Ayu Widiya. 2017. *Hubungan Antara Komunikasi Efektif Bidan Dengan Indikator Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Dalam Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Tembelang Kabupaten Jombang*. Tugas Akhir, Program Studi S1 Kebidanan. Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya. Pembimbing: (1) dr Arief Alamsyah, MARS. (2) dr Danik Agustin, M.Kes.

Komunikasi efektif adalah penyampaian informasi yang dilakukan oleh pengirim pesan terhadap penerima pesan dengan menerapkan lima prinsip dasar komunikasi efektif, yaitu *respect, empathy, audible, clarity, humble* yang sering disingkat dengan REACH. Komunikasi efektif bidan diharapkan meningkatkan kepuasan ibu hamil dalam pelayanan *antenatal care*, data di lapangan menunjukkan semakin efektif komunikasi bidan semakin puas pula ibu hamil yang mendapatkan pelayanan *antenatal care*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi efektif bidan dengan indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan ibu hamil meliputi *reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangible* dalam mendapatkan pelayanan *antenatal care*. Instrumen pada penelitian ini menggunakan kuisioner untuk mengidentifikasi komunikasi efektif bidan dan tingkat kepuasan ibu hamil dalam mendapatkan pelayanan *antenatal care*. Desain penelitian ini adalah *survey* dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Lima puluh enam ibu hamil yang mendapatkan pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Tembelang dipilih sebagai responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisa data yang digunakan adalah *chi square* dengan $\alpha = 0.005$ dan CI = 95%. Hasil uji statistik menunjukkan tingkat kepuasan ibu hamil dalam mendapatkan pelayanan *antenatal care* dipengaruhi oleh komunikasi efektif bidan ($p = 0,029$) dan komunikasi efektif meningkatkan tingkat kepuasan sebesar 9,7 kali dibandingkan dengan komunikasi tidak efektif ($OR = 9,706$).

Kata kunci : Komunikasi efektif, tingkat kepuasan, kepuasan, *antenatal care*, indikator tingkat kepuasan

ABSTRACT

Ningrum, Pratama Ayu Widiya. 2017. *Relation Between Midwife's Effective Communication upon The Indicators That Affects Maternity's Satisfaction Levels In Antenatal Care Services at Primary Health Centre of Tembelang Jombang*. Final Assigment, Bachelor Of Midwifery Major, Faculty of Medicine, Brawijaya University. Supervisor: (1) Dr. Arief Alamsyah, MARS. (2) Dr. Danik Agustin, M.Kes.

Effective communication is the delivery of information made by the sender of the message to the recipient by applying the five basic principles of effective communication, namely respect, empathy, audible, clarity, humble which is often abbreviated with REACH. The effective communication of midwife is expected to increase the satisfaction of pregnant mother in antenatal care service, in the fact the data shows more effective communication of midwife more satisfied also labor who get service of antenatal care. This study aims to determine the correlation between effective communication between midwives and maternal satisfaction level with indicators of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible in obtaining antenatal care services. Instrument in this research use questionnaire to identify the effective communication of midwife and satisfaction level of labor in getting antenatal care service. This research is survey by using cross sectional approach. Fifty-six pregnant women receiving antenatal care at Tembelang Health Center were selected as respondents using purposive sampling technique. Data analysis used is chi square with $\alpha = 0.005$ and CI = 95%. The result of statistical test shows that the satisfaction level of pregnant mother in getting antenatal care service influenced by effective communication of midwife ($p = 0,029$) and effective communication to increase satisfaction level equal to 9,7 times compared with ineffective communication ($OR = 9,706$)

Keywords: Effective communication, level of satisfaction, satisfaction, antenatal care, indicator of satisfaction level