GAMBARAN KEPUASAN IBU BERSALIN TERHADAP KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN KONSELING PADA PROSES PERTOLONGAN PERSALINAN DI RUANG PONED PUSKESMAS CIAWI KABUPATEN TASEK MALAYA TAHUN 2012

**Oleh :
Erwina Sumartini, S.ST**

A. Abstrak

Persalinan dan kelahiran merupakan kejadian fisiologis yang normal. Namun, keadaan fisiologis tersebut dapat menjadi patologis karena hal lain misalnya komunikasi yang kurang baik. 90% kesakitan dan kematian ibu terjadi di sekitar persalinan yang sebelumnya sering tak dapat diramalkan. Oleh karena itu, peran petugas kesehatan terutama bidan dalam asuhan persalinan adalah memantau persalinan untuk mendeteksi adanya komplikasi. Selain itu, memberikan pelayanan yang bermutu dari segi komunikasi interpersonal dan konseling sehingga dapat mengurangi angka morbiditas dan mortalitas. Tujuan penelitian ini adalah menggambarkan perilaku komunikasi interpersonal/konseling bidan selama proses persalinan di Ruang Poned Puskesmas Ciawi Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2012. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam peningkatan pelayanan intranatal khususnya dalam pelaksanaan KIP/K.

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode jenis penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Dalam penelitian ini yang dijadikan populasi adalah seluruh ibu bersalin di ruang Ruang Poned Puskesmas Ciawi Kabupaten Tasikmalaya pada bulan Mei-Juni tahun 2012. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan accidental sampling. Analisa data dengan menggunakan analisis univariat.

Hasil penelitian diperoleh bahwa sebagian besar (70%) ibu bersalin merasa puas dengan perilaku komunikasi interpersonal/konseling yang telah dilakukan oleh bidan. Hal ini berarti perilaku komunikasi interpersonal/konseling yang telah dilakukan oleh bidan sudah baik. Perilaku bidan dalam komunikasi yang sudah memuaskan klien sehingga klien akan merasa nyaman dengan asuhan yang telah diberikan.

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah perilaku komunikasi interpersonal/konseling yang dilakukan oleh bidan dalam pelayanan Intranatal Care sebagian besar merasa puas. Hasil penelitian ini diharapkan tenaga kesehatan untuk terus berupaya memberikan arahan dan informasi kepada masyarakat akan pentingnya pertolongan persalinan.

Kata Kunci : Kepuasan, komunikasi interpersonal, konseling, pertolongan persalinan

B. Latar belakang

Berdasarkan data Badan Koordinasi Keluarga Berencana Nasional (BKKBN), sampai tahun 2010 angka kematian ibu (AKI) masih berada pada angka 28 per 100.000 kelahiran hidup. Jumlah kematian ibu melahirkan mencapai lebih dari 700 orang, jumlah tersebut dari jumlah ibu melahirkan di Jawa Barat selama tahun 2010 mencapai lebih dari 600.000 ibu melahirkan. Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2008, terdapat kematian dari 38.970 kelahiran mayoritas terjadi pada masa persalinan sebanyak 40%, lainnya pada waktu nifas 33% dan ketika mengandung sebesar 22%.

Persalinan dan kelahiran merupakan kejadian fisiologis yang normal. Namun, keadaan fisiologis tersebut dapat menjadi patologis. Menurut Saifudin (2006) 90% kesakitan dan kematian ibu terjadi di sekitar persalinan yang sebelumnya sering tak dapat diramalkan. Oleh karena itu, peran petugas kesehatan terutama bidan dalam asuhan persalinan adalah memantau persalinan untuk mendeteksi adanya komplikasi. Selain itu, memberikan pelayanan yang bermutu dari segi komunikasi interpersonal dan konseling sehingga dapat mengurangi angka morbiditas dan mortalitas.

Tujuan asuhan persalinan yang dilakukan oleh bidan adalah untuk memberikan asuhan yang memadai selama persalinan dalam upaya mencapai pertolongan persalinan bersih, aman dan bermutu dengan memperhatikan aspek sayang ibu dan sayang bayi. Pada dasarnya persalinan adalah saat yang sangat dinanti-nantikan oleh ibu hamil untuk dapat merasakan kebahagiaan melihat dan memeluk bayinya. Tetapi, persalinan juga disertai rasa nyeri akibat dari kontraksi yang semakin lama semakin kuat yang membuat kebahagiaan yang didambakan itu diliputi oleh rasa sakit, takut dan cemas. Hal tersebut dapat menjadi stress berat bagi ibu. Keadaan

psikologis ibu yang buruk akibat persalinan, dapat membahayakan ibu dan bayinya. Dengan keadaan psikologis yang tidak stabil tersebut, ibu sulit untuk mengkomunikasikan kebutuhannya.

Dalam melakukan asuhan persalinan, bidan diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang berorientasi pada kebutuhan kliennya serta selalu bertujuan untuk dapat memuaskan kliennya. Pada umumnya, klien akan mempunyai kesan baik terhadap bidan apabila pada saat berinteraksi dengan bidan, ia diperlakukan baik dan ramah. Perilaku baik dan ramah yang merupakan bagian dari KIP/K yang dilakukan bidan akan membuat klien merasa nyaman dalam melalui proses persalinan yang menimbulkan kesakitan. Kesan baik itulah yang nantinya akan disebarluaskan oleh klien kepada orang lain (Depkes RI, 2002).

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh *Jerald Young* di *University of Florida* yang dikutip oleh Sulastromo (2000) menunjukkan bahwa alasan pelanggan keluar/pindah dari suatu penyelenggaraan pelayanan kesehatan adalah sebagai berikut ; 54% karena sikap petugas yang tidak memuaskan, 23% karena waktu, 23% karena kualitas pelayanan medis. Oleh karena itu, seorang tenaga kesehatan khususnya bidan selain dituntut untuk memiliki kompetensi dalam hal teknis medis kebidanan juga dituntut memiliki kompetensi dalam hal komunikasi interpersonal yang baik dan efektif (Depkes RI, 2000).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti kepada 10 orang ibu post partum yang dirawat di ruangan Puskesmas DTP Ciawi Kabupaten Tasikmalaya, didapatkan hasil 6 dari 10 orang mengatakan bahwa perilaku petugas di kamar bersalin pada saat melakukan asuhan persalinan kurang memuaskan sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul

“Gambaran Perilaku Komunikasi Interpersonal dan Konseling (KIP/K) selama proses persalinan di Ruang Poned Puskesmas Ciawi Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2012”.

Tujuan penelitian adalah mengetahui Gambaran Perilaku Komunikasi

Interpersonal dan Konseling di Ruang Poned Puskesmas Ciawi Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2012. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam peningkatan pelayanan intranatal khususnya dalam pelaksanaan KIP/K.

C. Metode

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu bersalin di ruang Ruang Poned Puskesmas Ciawi Kabupaten Tasikmalaya pada bulan Mei-Juni tahun 2012.

Adapun pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, dimana pengambilan sampel dilakukan sesaat, sehingga sampel yang diperoleh adalah sampel yang ada/tersedia pada waktu penelitian dilakukan yaitu sebanyak 20 orang.

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer, dimana data yang diperoleh berdasarkan hasil penyebaran kuesioner. Pengumpulan data dilaksanakan dengan pengisian kuesioner, untuk mendapatkan data mengenai gambaran perilaku Komunikasi Interpersonal/Konseling yang dilakukan oleh bidan.

Instrumen dalam penelitian ini berupa kuesioner yang digunakan untuk mendapatkan data tentang perilaku komunikasi interpersonal/konseling bidan terhadap ibu bersalin selama proses persalinan.

Pengolahan Data

Data yang telah terkumpul dalam tahap pengumpulan data kemudian diolah yang bertujuan untuk menyederhanakan seluruh data yang terkumpul kemudian menyajikannya dalam susunan yang rapi. Pengolahan data dilakukan melalui tahapan-tahapan berikut :

1. *Cleaning*, yaitu tahapan dimana data kuesioner dari responden diperiksa

kembali untuk memastikan bahwa seluruh kuesioner terisi dan tidak memiliki jawaban ganda.

2. *Coding*, yaitu tahapan dimana mengubah jawaban yang berbentuk huruf kedalam bentuk angka sehingga memudahkan melakukan entry data. Skor yang diperoleh dalam instrumen ini adalah nilai 5 untuk pernyataan Sangat Puas, 4 untuk pernyataan Puas, 3 untuk pernyataan Netral, 2 untuk pernyataan Kurang Puas dan 1 untuk pernyataan Tidak Puas, yang kemudian jumlah skor yang diperoleh dikategorikan dengan kode 5 untuk kategori Sangat Puas, kode 4 untuk kategori Puas, kode 3 untuk kategori netral, kode 2 untuk kategori Kurang Puas dan kode 1 untuk kategori Tidak Puas
 3. *Skoring*, tahap ini dilakukan setelah ditetapkan kode jawaban atau hasil *observasi* sehingga setiap jawaban responden atau hasil observasi dapat diberikan skor.
 4. *Entering*, memasukkan data yang telah diberi skor ke dalam komputer.
- Analisis Data.

Perilaku bidan dalam komunikasi interpersonal akan dinilai dengan Tingkat skala Likert, dimana untuk kriteria penilaian sangat setuju bernilai lima, setuju empat, netral tiga, tidak setuju dua dan sangat tidak setuju satu. Selanjutnya pelaporan hasil penelitian dengan cara menghitung persentase (%) untuk setiap jawaban.

D. Hasil penelitian

1. Data Pendidikan Tenaga Kesehatan (Bidan)

Jenjang pendidikan mayoritas tenaga kesehatan (Bidan) di puskesmas Ciawi Kabupaten tasikmalaya memiliki tingkat pendidikan D3. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table berikut.

Tabel 5.1 Tenaga Kesehatan (Bidan) Berdasarkan Tingkat Pendidikan di Puskesmas Ciawi Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2012

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah
1.	Diploma III (D-III)	27
2.	Diploma IV (D-IV)	1

Berdasarkan table 5.1 di atas diperoleh gambaran bahwa mayoritas tenaga kesehatan (bidan) di Puskesmas Ciawi Kabupaten Tasikmalaya memiliki tingkat pendidikan D3 yaitu sebanyak 27 orang dan hanya 1 orang tenaga kesehatan (bidan) memiliki tingkat pendidikan D4.

2. Hasil Penelitian

Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Sikap Komunikasi Interpersonal dan Konseling (KIP/K) di Ruang Poned Puskesmas Ciawi Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2012

No	Perilaku	F	%
1.	Sangat Puas	3	15
2.	Puas	14	70
3.	Netral	3	15
4.	Kurang Puas	0	0
5.	Tidak Puas	0	0
Jumlah		20	100

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa perilaku bidan dalam melaksanakan komunikasi interpersonal dan konseling pada proses pertolongan persalinan di Ruang Poned Puskesmas Ciawi termasuk kategori puas yaitu sebanyak 14 orang (70%), dan sebanyak 3 orang (15%) menyatakan sangat puas dan netral terhadap komunikasi interpersonal/konseling pada proses pertolongan persalinan.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden sangat merasa puas terhadap pelayanan bidan terutama pada komunikasi interpersonal dan konseling dalam poin pertanyaan no. 16, yaitu sebanyak 6 responden (30%) dan responden yang masih tidak puas terhadap komunikasi interpersonal dan konseling yang dilakukan oleh bidan pada saat proses pertolongan persalinan dalam poin pertanyaan no. 13, sebanyak 3 responden (15%), no. 14 sebanyak 5 responden (25%), no.15. sebanyak 4 responden (20%) dan poin pertanyaan no.18 sebanyak 7 responden (35%).

E. Pembahasan

Perilaku dari pandangan biologis merupakan suatu kegiatan atau aktivitas organisme bersangkutan. Jadi, perilaku manusia pada hakikatnya adalah suatu aktivitas dari manusia itu sendiri. Perilaku manusia mempunyai bentangan yang sangat luas, mencakup : berjalan, berbicara, bereaksi, berpakaian, dan lain sebagainya.

Komunikasi interpersonal/konseling (KIP/K) adalah penyampaian informasi dari konselor ke klien, bersifat dua arah, dimana klien nantinya mampu

menetapkan, memutuskan dan bertindak dengan keputusan yang tepat sesuai dengan masalah yang dihadapinya serta mendapat dukungan emosi dari konselor. Komunikasi terdiri dari komunikasi verbal dan non verbal, kedua jenis komunikasi tersebut saling berpengaruh sehingga dalam pelaksanaannya kedua jenis komunikasi tersebut dilakukan bersamaan.

Berdasarkan hasil penelitian di Ruang Poned Puskesmas Ciawi terhadap perilaku komunikasi interpersonal/konseling bidan

selama proses pertolongan persalinan, persentase terbesar adalah 70% atau sebanyak 14 orang menyatakan puas terhadap apa yang telah dilakukan oleh bidan. Hal ini berarti dalam pelaksanaan asuhan persalinan yang dilakukan oleh bidan dalam upaya komunikasi interpersonal/konseling telah dilakukan secara maksimal dan menghasilkan *output* yang baik terhadap masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dengan apa yang telah dilakukan oleh bidan pada saat pertolongan persalinan. Hal ini dapat memberikan bantuan perubahan paradigma berfikir masyarakat untuk lebih mempercayai institusi pelayanan kesehatan dalam melakukan pertolongan persalinan yang lebih aman dan nyaman.

Proses suatu pelayanan kesehatan ibu dan bayi, umumnya berlangsung pada saat terjadi interaksi antara bidan sebagai pemberi pelayanan dengan klien sebagai penerima pelayanan (konsumen). Konseling kebidanan adalah pertolongan dalam bentuk wawancara yang menuntut adanya komunikasi, interaksi yang mendalam, dan usaha bersama antara konselor (bidan) dengan konseling (bidan) untuk mencapai tujuan konseling yang dapat berupa pemecahan masalah, pemenuhan kebutuhan, ataupun perubahan tingkah laku atau sikap dalam ruang lingkup pelayanan kebidanan (Uripni, 2003).

Untuk memenuhi tingkat kepuasan klien terhadap pelayanan kesehatan, maka tingkat kualitas pelayanan kesehatan yang diperoleh klien (*Experience Quality*) harus seimbang dengan tingkat kualitas pelayanan kesehatan yang diharapkan oleh klien tersebut (*Expect Quality*), ketika dia memutuskan memilih institusi/tenaga kesehatan yang akan memberikan pelayanan kesehatan yang akan memberikan pelayanan kesehatan kepadanya (Depkes RI, 2002).

Dari proses komunikasi interpersonal dan konseling antara bidan dengan klien ini, harus ada timbal balik dan hasil yang setara antara kedua komponen dalam

komunikasi yang terjadi. Bidan mengharapkan kerjasama yang baik dari klien, sedangkan klien mengharapkan kepastian, ketepatan tindakan, keamanan dan kenyamanan serta kebutuhan untuk mendapatkan informasi sebanyak-banyaknya sesuai yang diperlukannya untuk menumbuhkan sikap percaya dan siap bekerjasama. Apabila kedua hal ini tercapai, maka proses persalinan akan berjalan dengan baik karena adanya kerjasama dan rasa saling percaya antara kedua belah pihak. Betapapun lengkap dan menunjangnya alat-alat yang dimiliki oleh Ruang Poned Puskesmas Ciawi selama ini, apabila tidak ditunjang dengan optimalisasi pelayanan terhadap masyarakat dengan cara meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal dan konseling yang dilakukan oleh bidan terhadap responden, bisa berakibat menurunnya tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan dari Ruang Poned Puskesmas.

Tentu hal ini akan berakibat tidak baik, karena masyarakat akan merasa tidak diperhatikan atau merasa tidak terpenuhinya kebutuhan akan rasa aman, nyaman dan kebutuhan mendapatkan informasi yang seharusnya dari proses komunikasi interpersonal dan konseling yang dilakukan oleh bidan di Ruang Poned Puskesmas Ciawi Kabupaten Tasikmalaya. Dalam proses komunikasi interpersonal dan konseling yang dilakukan oleh petugas (bidan) terhadap masyarakat (responden), selain terpenuhinya rasa puas dari responden, akan terdapat juga rasa tidak puas atau rasa kurang puas. Hal ini lumrah karena perbedaan persepsi, daya tangkap dan subjektivitas yang mungkin terjadi.

Untuk mengatasi dampak meluas dari ketidakpuasan responden terhadap perilaku komunikasi interpersonal/konseling yang dilakukan oleh bidan tersebut, bisa melalui penerapan standar komunikasi yang disesuaikan dengan keadaan, kondisi dan budaya masyarakat setempat.

Memperhatikan juga aspek cara bertutur, intonasi, nilai-nilai religi yang mengakar, dan dengan melibatkan tokoh masyarakat untuk lebih menyentuh budaya dan tradisi masyarakat setempat. Apabila hal ini dapat dipenuhi dan dapat dilaksanakan dengan baik, terbuka kemungkinan semakin efektifnya proses komunikasi yang bisa mereduksi presentase rasa tidak puas responden.

Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa bidan harus senantiasa memberitahukan kepada klien dengan penuh kesabaran, karena proses kelahiran bukan hal yang sangat mudah untuk dijalani. Dalam proses pelayanan pertolongan persalinan dan konseling juga komunikasi non verbal bidan terhadap klien juga sangat berarti misalnya dalam hal tersenyum saja dapat berarti besar bagi klien demi lancarnya proses pertolongan persalinan. Selain itu juga seorang bidan

harus bisa membuat nyaman klien misalnya memberikan pujian terhadap cara mengedan yang baik, saat terjadinya proses pertolongan persalinan dan konseling.

Walaupun dari hasil penelitian mayoritas responden merasa puas terhadap perilaku komunikasi interpersonal/konseling yang telah dilakukan oleh bidan, namun bukan berarti pihak pengelola Ruang Poned Puskesmas Ciawi bisa bernafas lega dan segera merasa puas. Untuk meningkatkan pelayanan terhadap responden kedepannya, harus diupayakan pelatihan dan dan pembiasaan komunikasi yang baik, benar, efektif, dan efisien dalam seluruh proses pelayanannya. Proses suatu pelayanan kesehatan ibu dan bayi, umumnya berlangsung pada saat terjadi interaksi antara bidan sebagai pemberi pelayanan dengan klien sebagai penerima pelayanan (konsumen).

F. Simpulan dan saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai gambaran perilaku komunikasi interpersonal/konseling bidan selama proses persalinan di Ruang Poned Puskesmas Ciawi Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2012 dapat disimpulkan bahwa sebagian besar merasa puas dengan perilaku komunikasi interpersonal/konseling yang telah dilakukan oleh bidan.

Disarankan bagi Puskesmas untuk meningkatkan kemampuan tenaga kesehatan dalam Komunikasi Interpersonal/konseling yaitu dengan cara membuat kotak saran yang dijadikan penilaian masyarakat kepada Puskesmas, mengadakan pelatihan secara khusus, dan melakukan penilaian kepuasan secara periodik terhadap Komunikasi Interpersonal/Konseling.

G. Referensi

Arikunto, S (2006) Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi VI, Rineka Cipta, Jakarta.

Depkes RI (2002) Komunikasi Efektif Ibu Selamat, Bayi Sehat, Keluarga Bahagia, Modul Pelatihan Keterampilan Komunikasi Interpersonal/Konseling (KIP/K) Buku Pegangan Bidan, Depkes RI, Jakarta.

Endjun, JJ (2004) Mempersiapkan Persalinan Sehat, Puspa Swara, Jakarta.

Kartono, Kartini (2007) Psikologi Wanita 2, Mengenal Wanita Sebagai Ibu & Nenek, Mandar Maju, Bandung.

Notoatmodjo (2005) Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasi, Rineka Cipta, Jakarta.

Nursalam (2002) Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional, Salemba Medika, Jakarta.

Pengurus Pusat IBI (2006) Standar Profesi Kebidanan, Pengurus Pusat IBI, Jakarta.

Saifudin (2006) Buku Acuan Nasional Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal, JNPKKR-POGI, Jakarta.

Supranto (2001) Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk

Menaikkan Pangsa Pasar, Rineka Cipta, Jakarta.

Suyanto (2008) Riset Kebidanan, Metodologi & Aplikasi, Mitra Cendikia Press, Jogjakarta.

Staffmm (2008) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Miracle Aesthetic Clinic Balikpapan, Tesis, Program Paska Sarjana Universitas Soedirman, tersedia

dalam [http:// mm.unsoed.net](http://mm.unsoed.net); diakses 25 Maret 2009.

Tjiptono (2003) Total Quality Management, Andi Offset, Jakarta.

Utama, Sunarya (2003) Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit, tersedia dalam [http:// USUdigitallibrary.com](http://USUdigitallibrary.com) diakses; 31 Maret 2009.

Varney, et all (2002) Buku Saku Bidan, EGC, Jakarta