

## **PENGARUH KOMUNIKASI BIDAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PRAKTIK MANDIRI BIDAN**

**Evi Nurafiyati, Rahmi Winangsih, Rd. Nia Kania Kurniawati**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang, 42124, Indonesia

*E-mail: evinurafiyati02@gmail.com*

### **Abstract**

*Patient satisfaction with midwifery health services is influenced by communication. In social exchange theory, human relationships are likened to mutually beneficial economic exchanges. Ineffective communication can lead to suboptimal relationships between the midwife and the patient, which may decrease the quality of healthcare services and cause the midwife to make errors when delivering information. This, in turn, may affect the patient's satisfaction during the service period. This study aims to determine the impact of communication between midwives and patients on patient satisfaction. The study uses a descriptive cross-sectional analysis method, with accidental sampling applied to a sample of 96 respondents. The results show that midwife-patient communication has a significant impact on patient satisfaction, with an average significance value of  $0.000 < 0.05$ . Overall, the study concludes that social exchanges between midwives and patients during communication influence patient satisfaction. Each stage of communication is a factor that patients consider when deciding whether to continue or discontinue their relationship with the midwife. It is recommended that healthcare professionals, especially midwives, establish good relationships through effective communication with all their patients. Communication is the primary tool for initiating and maintaining relationships, and through these relationships, healthcare workers are expected to earn the trust of their patients.*

**Keywords:** *Midwife Communication, Patient Satisfaction, Midwife, Social Exchange.*

### **Abstrak**

Kepuasan pasien pada layanan kesehatan bidan dipengaruhi oleh faktor komunikasi, dalam teori pertukaran sosial hubungan manusia diibaratkan seperti pertukaran ekonomi yang saling menguntungkan, komunikasi yang kurang efektif dapat menimbulkan hubungan yang kurang maksimal antara bidan dengan pasiennya yang berdampak pada menurunnya kualitas layanan kesehatan dan terjadinya kesalahan bidan dalam menyampaikan informasi, kedepannya akan mempengaruhi kepuasan pasien selama masa pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi bidan dengan pasien terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif *cross-sectional*. Teknik sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* dengan sampel sebanyak 96 responden. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh komunikasi bidan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi rata-rata diperoleh  $0.000 < 0.05$ , secara keseluruhan penelitian ini menyatakan bahwa pertukaran sosial antara bidan dengan pasien saat komunikasi berlangsung mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, seluruh tahapan komunikasi dijadikan pertimbangan bagi pasien terhadap bidan, untuk terus melanjutkan hubungannya dengan bidan atau malah meninggalkan hubungan tersebut. Saran bagi tenaga medis khususnya bidan diharapkan mampu menjalin hubungan baik dengan komunikasi yang efektif kepada seluruh pasiennya, komunikasi adalah alat utama untuk memulai dan menjalin hubungan, dari hubungan tersebut diharapkan tenaga medis mendapatkan keuntungan dari pasien berupa kepercayaannya

**Kata Kunci:** Komunikasi Bidan, Kepuasan Pasien, Pertukaran Sosial.

## Pendahuluan

Masyarakat sakit umumnya menemui seorang dokter untuk menyembuhkan sakit yang diderita. Beberapa tempat layanan kesehatan untuk bertemu dokter adalah rumah sakit, puskesmas, klinik kesehatan, hingga tempat praktik mandiri dokter. Namun tidak jarang sebagian pasien yang mengunjungi tempat layanan kesehatan malah mengalami perlakuan yang kurang pantas dari tenaga medis seperti komunikasi yang kurang baik. Mulyana., et al (2018) dalam buku Komunikasi Kesehatan yang mana menyatakan bahwa, penulis sebagai peneliti mengalami perlakuan yang kurang pantas dari seorang dokter di salah satu rumah sakit di Bandung, komunikasi dengan nanda yang tidak ramah dan terkesan ketus seakan-akan tidak ingin menyampaikan informasi, sebagaimana yang pasien harapkan. Padahal konsultasi dokter adalah hal yang dibutuhkan oleh pasien selama masa pengobatan.

Komunikasi yang dilontarkan seorang tenaga medis seharusnya menjadi sugesti sekaligus obat bagi pasiennya, nasihat-nasihat yang dilontarkan oleh dokter diyakini akan membuat seorang pasien patuh selama masa pengobatannya. Dalam teori pertukaran sosial memberitahu tentang dinamika hubungan interpersonal, mulai dari bagaimana terjalinnya hubungan hingga keberlangsungan hubungan tersebut. Pertukaran sosial yang dimaksud dalam komunikasi bidan dengan pasien berupa pengalaman belajar yang mana sama-sama memberikan manfaat serta keuntungan dari saling hubungan tersebut. Dalam teori pertukaran sosial (*social exchange theory*) John Thibaut dan Kelly, memandang bahwa sebuah hubungan interpersonal adalah sesuatu seperti interaksi dagang. Seseorang berhubungan dengan orang lain karena mengharapakan sesuatu yang bisa memenuhi segala kebutuhannya.

Pada penelitian pertukaran sosial antara bidan dengan pasien, seorang pasien mengharapakan kualitas layanan dan bidan mengharapakan perasaan puas dari pasiennya yang dampak kedepannya akan berpengaruh pada

keberlangsungan bisnis layanan kesehatan miliknya. Dalam teori pertukaran sosial menyatakan dalam sebuah hubungan sosial ada unsur penghargaan dan pengorbanan juga keuntungan yang bisa saling mempengaruhi (Nurdin, 2020). Teori Pertukaran Sosial secara umum menganalisis hubungan umat manusia dengan cara melihat interaksi manusia sebagai suatu kegiatan pemasaran. Oleh karenanya dalam Teori Pertukaran Sosial ada empat konsep dasar yang mirip prinsip ekonomi (Mukarom, 2021) yaitu ganjaran, biaya, hasil, dan tingkat perbandingan. Beberapa fenomena yang kita temui di masyarakat tentang hubungan tenaga kesehatan dengan pasiennya yang kurang baik menjadi salah satu faktor kekecewaan pasien terhadap dokter. Tidak sedikit dari pasien kini lebih memilih beralih ke tempat layanan kesehatan yang lain selain puskesmas, atau jenis tempat layanan kesehatan serupa.

Bidan desa sejatinya memiliki kewenangan melayani ibu hamil, melahirkan, KB, balita dan masalah seputar kandungan. Namun di lokasi penelitian ini tepatnya di Kampung Cikiray, Kecamatan Karang Tanjung, Kabupaten Pandeglang, bidan desa Fia Amalia, S.ST layanannya disamakan dengan dokter yang mana jika sakit pasien akan memilih berobat ke praktik bidan ketimbang ke klinik atau puskesmas. Dari data yang dihimpun dari buku administrasi kunjungan pasien bidan Fia Amalia, S.ST pada tahun 2023, sebanyak 1.720 pasien datang untuk layanan pengobatan, dan sisanya sebanyak 621 pasien untuk layanan KB, 41 pasien untuk layanan konsultasi kehamilan, dan 11 pasien melahirkan. Profesionalitas bidan dan pengalamannya sejak membuka praktik bidan di tahun 2012 dengan komunikasi yang baik dianggap mampu membangun hubungan dengan pasien baru maupun pasien lama, oleh karena itu banyak pasien yang ingin memperayakan kesehatannya ke

bidan Fia Amalia dan beberapa memilih kembali ke layanan kesehatan miliknya.

Beberapa pasien mengakui *cocok* dan sembuh dengan cepat jika menggunakan jasa pengobatan di bidan Fia ketimbang di dokter, selain itu biaya yang harus dikeluarkan pasien saat berobat dianggap jauh lebih murah ketimbang berobat ke dokter dengan jaminan kesembuhan yang sama. Kemampuan seorang bidan dalam melakukan komunikasi membutuhkan ketajaman perasaannya, tentu itu bisa dilakukan berkat jam terbang pelayanan yang sudah berpengalaman lama, karena komunikasi ini hanya akan sukses dilakukan tergantung pada kemampuan yang dimilikinya. Waktu dan ruang mempengaruhi tingkat keberhasilan komunikasi dan layanan akan berdampak besar pada kesehatan serta kepuasan seorang pasien.

Hasil studi *National Productivity Board* di Singapore menyatakan bahwa sebanyak 77% responden tidak akan kembali jika dapat pelayanan buruk di rumah sakit dan sebanyak 55% menyatakan akan menyebarkan kepada orang-orang sekitar untuk tidak datang ke tempat atau rumah sakit tersebut (Dahlan, 2020). Diketahui jelas bahwa, beberapa pasien datang berkunjung karena dipengaruhi oleh informasi dari orang lain atau ajakan dari orang lain. Di Indonesia dengan budayanya yang mana mereka akan mengikuti suara terbanyak dan suara terbanyak tersebut akan dijadikan acuan untuk mencari tempat pengobatan, bahkan jika suara terbanyak tersebut membenarkan bahwa kebanyakan dokter tidak memiliki rasa empati yang tinggi terhadap kondisi pasien tidak menutup kemungkinan akan ada banyak pasien yang beralih ke tempat pengobatan lainnya.

Bisa kita ketahui bahwa komunikasi adalah kunci sukses dari sebuah layanan kesehatan, baik itu di rumah sakit, puskesmas, klinik, dan praktik swasta lainnya. Oleh karena itu tenaga kesehatan termasuk bidan pun harus mampu berkomunikasi dengan baik demi membangun tingkat kepercayaan dan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan miliknya. Komunikasi yang kurang efektif dapat menimbulkan hubungan yang kurang

maksimal antara bidan dengan pasiennya yang berdampak pada menurunnya kualitas layanan kesehatan dan terjadinya kesalahan bidan dalam menyampaikan informasi yang kedepannya akan mempengaruhi kepuasan pasien selama masa pelayanan.

## Metode

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan *cross-sectional*. Teknik sampel dalam pengujian ini adalah *accidental sampling*, teknik ini memilih siapa saja yang memang kebetulan ditemui untuk dijadikan sampel. Teknik ini digunakan karena peneliti merasa sulit untuk menemui responden atau karena topik penelitian bisa jadi sebuah persoalan umum dimana banyak orang mengetahuinya (Kriyantono, 2010).

*Accidental sampling* juga digunakan karena bukan hanya pasien yang dijadikan sebagai responden dalam penelitian ini melainkan keluarga pasien yang juga pernah menjadi pasien sebelumnya. Jumlah populasi dalam penelitian ini tidak dapat dihitung dikarenakan harus mewakili keseluruhan populasi yang telah datang ke tempat praktik bidan dari awal berdirinya pada tahun 2012 tempat praktik, pertimbangan lainnya adalah banyaknya jumlah pasien setiap harinya berbeda-beda, oleh karena itu untuk menentukan sampel dari *infinite population* (populasi tidak terbatas) adalah menggunakan rumus Lemeshow (Ferdinand, 2014) berikut:

$$n = Z^{2a} \left( \frac{P \times Q}{d^2} \right)$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel

$Z^{2a}$  : Z tabel dengan tingkat kepercayaan 95% = 1,960

Q : Proporsi populasi yang diharapkan tidak memiliki karakteristik tertentu.

P : Proporsi populasi yang memiliki karakteristik tertentu  
d : Tingkat kesalahan yang dapat ditolerir  
Proporsi populasi yang diharapkan sebesar 50%, tingkat kesalahan sebesar 10% dan tingkat kepercayaan 95% = 1,960 dengan menggunakan rumus diatas, maka sampel yang diperoleh yaitu:

$$n = (1,96)^2 \left( \frac{0,50 \times 0,50}{0,10^2} \right) = 96,04$$

Maka dari itu dalam penelitian ini dapat ditentukan sampel sebanyak 96,04 dibulatkan menjadi 96 responden, adapun kriteria responden yang dipilih adalah usia minimal 18 tahun, pasien yang berkunjung pada jam pelayanan berlangsung, dan keluarga dari pasien yang sebelumnya juga pernah menjadi pasien praktik bidan Fia Amalia.

## Hasil

Berikut tingkat penyebaran karakteristik responden penelitian:

Tabel 1. Karakteristik Responden

Jenis Kelamin	n	Percentage
Laki-laki	8	8.3%
Perempuan	88	91.7%
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel hasil olah data penelitian di atas menyimpulkan bahwa data responden penelitian terbanyak adalah perempuan sebanyak 88 (91.7%) orang, sedangkan laki-laki berjumlah sebanyak 8 (8.3%) orang dari 96 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner angket tertutup dengan 24 pernyataan, responden telah diberikan angket berisikan alternatif jawaban oleh peneliti, yang mana responden hanya perlu memilih jawaban sesuai dengan yang responden alami dengan indikator sebagai berikut:

Tabel 2. Indikator Variabel X

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Komunikasi Bidan dengan Pasien (X)	1. Ganjaran/reward	1. Menerima kondisi hubungan 2. Hubungan sosial 3. Penerimaan sosial 4. Menerima perasaan 5. Dukungan sosial
	2. Biaya/cost	1. Waktu 2. Uang 3. Harga Diri
	3. Hasil/laba	1. Harapan 2. Manfaat
Komunikasi Bidan dengan Pasien (X)	4. Tingkat perbandingan	1. <i>Comparison Level (CL)</i> 2. <i>Comparison Level Alternatiive (CLalt)</i>

Tabel 3. Indikator Variabel Y

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Kepuasan Pasien (Y)	1. Kinerja	1. Kecepatan prosedur dalam pelayanan 2. Ketepatan waktu dalam melayani 3. Kepekaan dalam melayani 4. Tanggap terhadap keluhan 5. Kecakapan bidan 6. Keramahan dan kesopanan 7. Kemampuan bidan dalam menjalankan tugasnya
	2. Harapan	1. Fasilitas pendukung pelayanan 2. Kebersihan 3. Kerapihan 4. Kemanan 5. Lokasi strategis

Tabel 4. *Reward* Komunikasi terhadap Kepuasan Pasien

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	T	
1 (Constant)	33.896	3.871		8.756	.000
Ganjaran	.899	.166	.486	5.397	.000

Berdasarkan hasil uji maka dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi diperoleh 0.000 yaitu lebih kecil < dari probabilitas 0.05 maka  $H_0$  diterima. Kemudian hasil dari uji hipotesis diperoleh nilai sebesar 5.397 maka dapat disimpulkan bahwa t hitung lebih besar dari > t tabel 1.985, bermakna *reward* komunikasi bidan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

Tabel 6. Biaya Komunikasi terhadap Kepuasan Pasien

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	43.586	2.929		14.882	.000
Biaya	.846	.221	.367	3.827	.000

Berdasarkan hasil uji maka dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi diperoleh 0.000 yaitu lebih kecil < dari probabilitas 0.05 maka  $H_0$  diterima. Kemudian hasil dari uji hipotesis diperoleh nilai sebesar 3.827 maka dapat disimpulkan bahwa t hitung lebih besar dari > t tabel 1.985, bermakna biaya komunikasi bidan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Tabel 7. Hasil/Laba Komunikasi terhadap Kepuasan Pasien

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	44.474	3.256		13.660	.000
Hasil	1.120	.354	.310	3.166	.002

Berdasarkan hasil uji maka dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi diperoleh 0.002 yaitu

lebih kecil < dari probabilitas 0.05 maka  $H_0$  diterima. Kemudian hasil dari uji hipotesis diperoleh nilai sebesar 3.166 maka dapat disimpulkan bahwa t hitung lebih besar dari > t tabel 1.985, bermakna hasil/laba komunikasi bidan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Tabel 8. Tingkat Perbandingan Komunikasi terhadap Kepuasan Pasien

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	T	
1 (Constant)	44.063	3.124		14.105	.000
Tingkat Perbandingan	1.163	.339	.334	3.433	.001

Berdasarkan hasil uji maka dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi diperoleh 0.001 yaitu lebih kecil < dari probabilitas 0.05 maka  $H_0$  diterima. Kemudian hasil dari uji hipotesis diperoleh nilai sebesar 3.433 maka dapat disimpulkan bahwa t hitung lebih besar dari > t tabel 1.985, bermakna tingkat perbandingan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Tabel 9. Tingkat Perbandingan Komunikasi terhadap Kepuasan Pasien

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	T	
1 (Constant)	44.063	3.124		14.105	.000
Tingkat Perbandingan	1.163	.339	.334	3.433	.001

Berdasarkan hasil uji maka dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi diperoleh 0.001 yaitu lebih kecil < dari probabilitas 0.05 maka  $H_0$  diterima. Kemudian hasil dari uji hipotesis diperoleh nilai sebesar 3.433 maka dapat disimpulkan bahwa t hitung lebih besar dari > t tabel 1.985, bermakna tingkat perbandingan

komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

## **Pembahasan**

### **Reward Komunikasi terhadap Kepuasan Pasien**

Dalam memulai sebuah hubungan awal dengan pasien, bidan memerlukan sebuah komunikasi yang unik, seperti mendengarkan, berbicara, tertawa, berbagi, dan memperhatikan. Dengan komponen dasar ini bidan menciptakan sebuah hubungan yang bertujuan membantu kesembuhan sang pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa cara bidan berkomunikasi tahap awal atau disebut juga fase orientasi dengan pasien, adanya komunikasi yang baik dan efektif antara bidan dengan pasiennya, bidan selalu menyapa dengan ramah dan memulai dengan kalimat bertanya perihal kondisi pasien saat pertama kali datang, tidak lupa juga bidan selalu memberikan salam sapa kepada setiap pasiennya yang datang.

Pada fase kerja bidan mencoba lebih dekat memeriksa kondisi pasien tahap ini bidan mengeksplor perasaan pasien apakah pasien terlihat takut, cemas, tidak berdaya, kemudian mengarahkan pasien untuk kearah tindakan. Hal ini dilakukan agar pasien merasa nyaman dengan perlakuan bidan kepadanya selama sesi layanan berlangsung. Pada fase ini peneliti memperhatikan bidan yang sangat teliti dan hati-hati dalam memeriksa pasien, bidan mengusahakan agar pasien yang dia tangani merasa nyaman, bidan juga mempraktikan/mencontohkan cara penggunaan obat yang baik dan benar, selama sesi pelayanan bidan sangat terbuka dengan apapun yang pasien tanyakan selama tidak menyalahi aturan medis.

Fase terminasi adalah tahap akhir dari setiap pertemuan. Pada tahap ini baiknya bidan juga bertanya kepada anggota keluarga pasien untuk menerima informasi berupa *feedback* (umpan balik) perihal kondisi pasien dan tindakan-tindakan yang sudah dilalui oleh pasien, tidak lupa bidan juga memberikan dukungan berupa do'a

atau kata-kata penyemangat agar pasien lebih memperhatikan kondisi dirinya sendiri setelah melakukan serangkaian pelayanan. Dalam penelitian sebelumnya pernah menyatakan bahwa hubungan yang baik terbentuk dari komunikasi yang baik antara tenaga medis dengan pasiennya, selain itu kepuasan pasien dapat diperoleh dari komunikasi yang efektif, kenyamanan pasien pada saat pelayanan berlangsung ditentukan dari komunikasi yang baik seorang tenaga medis, jika pasien merasa puas atas layanan yang telah mereka terima maka hal ini juga yang dapat memudahkan tenaga medis dalam melakukan serangkaian tindakan yang akan dilakukan (khairan, et al, 2021).

### **Biaya Komunikasi terhadap Kepuasan Pasien**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang datang cenderung akan segera dilayani tanpa menunggu waktu lama kecuali terdapat antrian layanan. Bidan dengan sigap melayani siapapun yang datang tanpa harus pasien menunggu. Ada hal yang menarik selama penelitian, ada beberapa pasien yang bidan bidan berikan tarif seikhlasnya bagi pasien yang kurang mampu. Pengobatan di bidan desa ini pun cenderung terjangkau bagi kalangan menengah ke bawah. Saat peneliti bertanya langsung kepada pasien, beberapa pasien yang berobat mengaku senang dengan layanan yang diberikan bidan terlebih biaya berobat yang sangat terjangkau dan berkualitas, kebanyakan dari pasien selalu kembali lagi ke bidan untuk berobat dikarenakan biaya yang dikeluarkan pasien sudah sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan oleh bidan.

Dalam penelitian yang lain juga menunjukkan bahwa harga yang diberikan pelayanan medis menunjukkan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien. semakin terjangkau harga layanan yang diberikan maka akan mempengaruhi tingkat kepuasan seorang pasien, tentu hal ini didukung harus

didukung pula dengan layanan yang berkualitas dari tenaga medis. Selain harga, waktu juga menentukan kepuasan dari pasien, waktu tunggu dalam mengakses layanan medis dapat mencerminkan manajemen praktik layanan medis dalam mengelola serangkaian komponen dalam pelayanan, semakin singkat waktu tunggu pelayanan, maka pasien akan semakin puas, dengan begitu pasien akan mempertimbangkan untuk kembali lagi di sesi layanan berikutnya (Santoso dan Bernarto, 2022).

### **Hasil/Laba Komunikasi terhadap Kepuasan Pasien**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien tidak sedikit dari pasien adalah pasien lama yang memang mereka telah berobat sebelumnya, tidak hanya sekali atau dua kali datang melainkan berkali-kali, artinya sebagian besar dari pasien bidan Fia telah merasakan manfaat dari pelayanan praktik yang diberikan bidan Fia Amalia, sebagian besar dari pasien menyebutkan bahwa bidan sangat ramah dan komunikatif sesuai dengan apa yang pasien harapkan.

Sebagian besar pasien pun menyatakan bahwa *cocok* dengan obat dan layanan yang diberikan bidan dan mengaku segera sembuh dengan hanya berobat di bidan Fia Amalia, dalam penelitian lain menjelaskan bahwa tingkat keandalan dari seorang tenaga medis dapat mempengaruhi tingkat kepuasan dari pasien, semakin tinggi tingkat keandalan seorang tenaga medis maka semakin pasien akan semakin puas, apabila layanan medis membawa manfaat bagi pasien maka pasien akan mempertimbangkan untuk kembali lagi ke tempat layanan medis di sesi layanan berikutnya (Imran et al, 2021).

### **Tingkat Perbandingan Komunikasi terhadap Kepuasan Pasien**

Pada tingkat perbandingan – *comparison level (CL)* Thibaut dan Kelley yaitu seseorang akan mempertimbangkan suatu hubungan apakah hubungan tersebut memuaskan atau malah sebaliknya (Mukarom, 2021), hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa pasien merasa puas

dengan memiliki hubungan yang baik dengan bidan. Kemudian tingkat perbandingan – *comparison level alternative (CLalt)* yaitu seseorang akan mempertimbangkan suatu hubungan apakah hubungan akan berlanjut atau malah berakhir jika salah satu dari mereka mengetahui ketidakpuasan dari hubungan (Mukarom, 2021), kemudian hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden akan terus melanjutkan hubungan yang baik dengan bidan.

Sebagian besar pasien menjawab setuju dan merasa puas terhadap apa yang telah diberikan oleh bidan, pasien merasa puas dan senang dengan keramahan dan komunikasi bidan selama sesi layanan berlangsung. Hal demikian dapat peneliti artikan bahwa tingkat perbandingan komunikasi bidan dengan pasien berpengaruh terhadap kepuasan pasien, yang mana pasien merasa puas dengan terjalinnya hubungan dengan bidan dan memungkinkan untuk mempertimbangkan kelanjutan hubungannya dengan bidan dan akan kembali lagi untuk mempercayakan kesehatannya di praktik bidan Fia Amalia. Dalam penelitian lain menyebutkan bahwa kualitas layanan yang dilakukan secara terus menerus memungkinkan untuk menarik pasien agar merasa nyaman dan senang ketika berobat di tempat praktik atau tempat layanan medis tertentu (Imran et al, 2021).

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa *reward* dalam sebuah komunikasi bidan dengan pasien dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, dengan memulai hubungan dan komunikasi yang efektif pasien akan merasa nyaman dengan berbagai macam tindakan yang diberikan kepadanya. Kemudian biaya komunikasi yang dikeluarkan pasien dapat juga mempengaruhi tingkat kepuasannya, biaya yang terjangkau dan sesuai dengan kualitas

layanan dapat menjadi pertimbangan bagi pasien untuk kembali lagi di sesi layanan berikutnya, kemudian layanan yang tidak membuang-buang waktu pasien mencerminkan pula kualitas dari layanan praktik bidan.

Hasil/laba dari komunikasi bidan dengan pasien juga menunjukkan bahwa secara keseluruhan pasien merasakan manfaat dari menjalin hubungan dengan bidan, layanan yang diperoleh pasien pun sudah sesuai dengan apa yang pasien harapkan. Kemudian tingkat perbandingan komunikasi juga berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien yang mana hasil menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan komunikasi yang baik dan efektif dari bidan dan akan melanjutkan hubungannya dengan bidan untuk terus kembali mempercayakan kesehatannya kepada praktik bidan Fia Amalia di sesi layanan berikutnya.

Secara keseluruhan penelitian ini menyatakan bahwa pertukaran sosial antara bidan dengan pasien saat komunikasi berlangsung mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, seluruh tahapan komunikasi dijadikan pertimbangan bagi pasien terhadap bidan, untuk terus melanjutkan hubungannya dengan bidan atau malah meninggalkan hubungan tersebut.

### Saran

Bagi seluruh tenaga medis khususnya bidan diharapkan agar mampu menjalin hubungan baik dan komunikasi yang efektif kepada seluruh pasiennya, karena komunikasi adalah alat utama untuk memulai dan menjalin hubungan yang baik antara tenaga medis dengan pasien, dari hubungan yang baik tersebut diharapkan tenaga medis mendapatkan keuntungan dari pasien yaitu berupa kepercayaan pasien, pasien yang percaya dengan tenaga medisnya diharapkan mampu meningkatkan kepuasan terhadap segala tindakan yang diberikan yang mana dampaknya pasien akan terus kembali mempercayakan kesehatannya kepada tenaga medis khususnya bidan di sesi layanan berikutnya.

### Referensi

- Dahlan, A. (2020) Hubungan Mutu Pelayanan Bidan dalam Memberikan Asuhan Sayang Ibu terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin. *Journal of Social and Economics Research*, 2 (1).
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Undip Press.
- Mukarom, Z. (2021). *Teori-Teori Komunikasi Berdasarkan Konteks*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, D., et al. (2018). *Komunikasi kesehatan, Pemikiran dan Penelitian*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nurdin, A. (2020). *Teori Komunikasi Interpersonal Disertai Contoh Fenomena Praktis*. Jakarta: Kencana.
- Mas'ud, H., Rowa, S. S. (2023). *Asuhan Diet Banyak Sayur untuk Obesitas Wanita Usia Subur*. Pekalongan: Penerbit NEM.
- Fauzy, Disson Muhammad, Febriyani, Herlina Dwi. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Pondok Aren Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama): Jakarta
- Batbual, B. (2021). *Self Management untuk Meningkatkan Kinerja Bidan*. Indramayu: Penerbit Adab.
- Budyatna, M. (2015). *Teori – Teori Mengenai Komunikasi Antar-Pribadi*. Jakarta: Kencana.
- Imran., Yuliasri., Almasdi., Syavardie, Y. (2021). Dampak Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora*. 5 (3), 389-396.
- Khairani, M., Salviana, D., Bakar, A. (2021). Kepuasan Pasien Ditinjau dari Komunikasi Perawan-Pasien. *Jurnal Penelitian Psikologi*. 12 (1), 9-17.

- Kriyantono, R. (2010). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Nurgiyantoro, B., Gunawan., Marzuki. (2015). *Statistik Terapan untuk Penelitian Ilmu Sosial (Teori & Praktik dengan IBM SPSS Statistik 21)*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nurhasanah, S. (2023). *Statistik Pendidikan: Teori, Aplikasi, dan Kasus*. Jakarta: Penerbit Salemba Humanika.
- Santoso, G. A., Bernarto, I. (2022). Pengaruh Waktu Tunggu Singkat, Keterjangkauan Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pasien di Klinik Gigi CDC. 9 (1), 68-81.