



ARTIKEL RISET

URL artikel: <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/article/view/woph7224>

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK BIDAN TERHADAP KEPUASAN IBU
HAMIL DALAM PELAYANAN ANTENATAL CARE (ANC)

^KIrawati Jufri¹

¹Kebidanan, Fakultas Kedokteran, PSDKU Universitas Muhammadiyah

Email Penulis Korespondensi (^K) : irawatijufri@unismuh.ac.id

irawatijufri@unismuh.ac.id¹

ABSTRAK

Komunikasi terapeutik merupakan salah satu kompetensi profesional yang harus dimiliki bidan dalam memberikan pelayanan antenatal care (ANC). Komunikasi terapeutik yang efektif dapat membangun hubungan saling percaya antara bidan dan ibu hamil, meningkatkan kenyamanan selama pelayanan, serta berkontribusi terhadap peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan komunikasi terapeutik bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil pada pelayanan antenatal care (ANC) di Puskesmas Tempe. Penelitian ini merupakan penelitian analitik observasional dengan pendekatan *cross-sectional*. Sampel penelitian berjumlah 33 ibu hamil yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner komunikasi terapeutik bidan dan kuesioner tingkat kepuasan ibu hamil, kemudian dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji *Chi-square* dengan tingkat kemaknaan 95% ($\alpha = 0,05$). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai komunikasi terapeutik bidan dalam kategori baik sebanyak 22 responden (66,7%), sedangkan tingkat kepuasan ibu hamil sebagian besar berada pada kategori puas sebanyak 25 responden (75,8%). Hasil uji *Chi-square* menunjukkan nilai $p = 0,001$ ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil pada pelayanan antenatal care (ANC) di Puskesmas Tempe. Disimpulkan bahwa komunikasi terapeutik bidan berhubungan dengan tingkat kepuasan ibu hamil pada pelayanan ANC, sehingga perlu dipertahankan dan ditingkatkan sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan kebidanan..

Kata kunci: Komunikasi terapeutik; kepuasan ibu hamil; pelayanan kebidanan

PUBLISHED BY :

Pusat Kajian dan Pengelola Jurnal
Fakultas Kesehatan Masyarakat UMI

Address :

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI)
Makassar, Sulawesi Selatan.

Email :

jurnal.woph@umi.ac.id

Article history :

Received : 18 Juli 2025

Received in revised form : 19 Juli 2025

Accepted : 24 Maret 2026

Available online : 27 April 2026

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



ABSTRACT

Therapeutic communication is one of the professional competencies that midwives must possess in providing antenatal care (ANC) services. Effective therapeutic communication can establish a trusting relationship between midwives and pregnant women, improve comfort during healthcare services, and contribute to improving service quality and patient satisfaction. This study aimed to analyze the relationship between midwives' therapeutic communication and the level of satisfaction among pregnant women with antenatal care (ANC) services at Tempe Primary Health Center. This study was an observational analytic study using a cross-sectional approach. The sample consisted of 33 pregnant women selected using a purposive sampling technique. Data were collected using a midwives' therapeutic communication questionnaire and a pregnant women's satisfaction questionnaire, then analyzed using univariate and bivariate analyses with the Chi-square test at a significance level of 95% ($\alpha = 0.05$). The results showed that most respondents assessed the midwives' therapeutic communication as good (22 respondents; 66.7%), while the majority of pregnant women were satisfied with the antenatal care services (25 respondents; 75.8%). The Chi-square test showed a p -value of 0.001 ($p < 0.05$), indicating a significant relationship between midwives' therapeutic communication and the level of satisfaction among pregnant women with antenatal care (ANC) services at Tempe Primary Health Center. It was concluded that midwives' therapeutic communication was associated with the level of satisfaction among pregnant women receiving antenatal care (ANC). Therefore, therapeutic communication should be maintained and improved to enhance the quality of midwifery services.

Keywords: Therapeutic communication; satisfaction level; midwifery care.

PENDAHULUAN

Pelayanan antenatal care (ANC) merupakan salah satu intervensi penting dalam meningkatkan kesehatan ibu dan janin serta menurunkan risiko komplikasi selama kehamilan. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menegaskan bahwa pelayanan ANC harus berorientasi pada perempuan (*woman-centred care*), tidak hanya berfokus pada pemeriksaan klinis, tetapi juga memperhatikan kualitas komunikasi, penghormatan terhadap hak pasien, dukungan emosional, dan keterlibatan ibu dalam pengambilan keputusan. Pendekatan tersebut diyakini mampu meningkatkan pengalaman positif selama kehamilan, kepatuhan terhadap kunjungan ANC, serta pemanfaatan pelayanan kesehatan maternal secara berkelanjutan. Oleh karena itu, komunikasi yang efektif antara tenaga kesehatan dan ibu hamil menjadi salah satu indikator penting dalam peningkatan mutu pelayanan kebidanan.(1)

Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang direncanakan secara sadar dengan tujuan membantu proses penyembuhan pasien. Komunikasi terapeutik yang dilakukan dengan sikap hangat, tulus, empati, dan perhatian penuh mampu membangun hubungan saling percaya, saling menghormati, serta meningkatkan pemahaman pasien terhadap pelayanan kesehatan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.(2)

Penyedia layanan kesehatan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang mampu memenuhi harapan pasien. Kepuasan pasien akan tercapai apabila kualitas fasilitas dan pelayanan kesehatan sesuai dengan ekspektasi mereka. Tingkat kepuasan yang tinggi dapat meningkatkan kepercayaan serta mendorong pasien untuk terus memanfaatkan pelayanan kesehatan, sedangkan ketidakpuasan dapat menyebabkan pasien beralih ke fasilitas kesehatan lain yang dianggap memberikan pelayanan yang lebih baik.(3)

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik merupakan komponen penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan maternal. Penerapan komunikasi terapeutik melalui penggunaan bahasa yang sederhana, sikap empati, komunikasi dua arah, dukungan emosional, serta pemberian

kesempatan kepada ibu hamil untuk menyampaikan pertanyaan dan kekhawatirannya terbukti mampu meningkatkan rasa nyaman, membangun kepercayaan terhadap tenaga kesehatan, serta mendorong keterlibatan aktif ibu dalam pelayanan antenatal care (ANC).(4)

Di Indonesia, upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan ibu terus dilakukan melalui penguatan pelayanan antenatal yang komprehensif di fasilitas pelayanan kesehatan primer. Bidan sebagai tenaga kesehatan terdepan memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan ANC, tidak hanya melalui pemeriksaan fisik, tetapi juga melalui edukasi, konseling, dan pendampingan psikologis kepada ibu hamil. Kompetensi komunikasi terapeutik menjadi salah satu aspek profesional yang harus dimiliki bidan karena mampu membangun hubungan saling percaya, membantu ibu memahami kondisi kehamilannya, mengurangi kecemasan, serta mendorong kepatuhan terhadap anjuran kesehatan. Kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan yang diterima juga menjadi indikator mutu pelayanan karena mencerminkan sejauh mana pelayanan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. (5)

Komunikasi yang tidak efektif seringkali disebabkan oleh berbagai faktor seperti beban kerja yang tinggi, keterbatasan waktu konsultasi, perbedaan latar belakang pendidikan antara bidan dan pasien, serta kurangnya pelatihan khusus komunikasi terapeutik bagi tenaga kesehatan. Faktor-faktor ini berpotensi menurunkan kualitas interaksi dan menjadi hambatan dalam penyampaian informasi penting selama masa kehamilan.

Sebagai perbandingan, Studi di Puskesmas Indrapuri menunjukkan yaitu 60,8% responden menilai komunikasi bidan baik, dan dari kelompok ini 80,6% merasa puas dengan pelayanan ANC. Di Batam, 94,4% ibu hamil menyatakan komunikasi bidan baik, dan 92,6% di antaranya puas terhadap pelayanan yang mereka terima. Sedangkan di Sumedang 76,7% bidan menerapkan komunikasi sesuai standar, dengan 66,7% ibu hamil menyatakan puas. Penelitian lain juga menyatakan bahwa komunikasi yang baik antara bidan dan ibu hamil berhubungan dengan meningkatnya kepuasan terhadap pelayanan antenatal, karena ibu merasa memperoleh informasi yang jelas, dihargai, serta dilibatkan dalam proses pelayanan. Selain itu, penelitian mengenai praktik komunikasi kebidanan di Indonesia menegaskan bahwa komunikasi yang efektif tidak hanya meningkatkan kenyamanan ibu selama pelayanan, tetapi juga memperkuat kepercayaan terhadap tenaga kesehatan dan mendukung keberhasilan pelayanan kebidanan secara menyeluruh.(6)

Kesehatan ibu masih menjadi salah satu prioritas pembangunan kesehatan di Indonesia. Meskipun berbagai program telah dilaksanakan, angka kematian ibu (AKI) masih menjadi tantangan dalam upaya peningkatan derajat kesehatan ibu. Berdasarkan Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2023, jumlah kematian ibu di Indonesia masih mencapai lebih dari empat ribu kasus. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan akses dan mutu pelayanan kesehatan ibu, termasuk pelayanan antenatal care (ANC), masih perlu terus dioptimalkan. Pelayanan antenatal care merupakan salah satu strategi penting dalam mendeteksi dini faktor risiko kehamilan, mencegah komplikasi, serta meningkatkan kesehatan ibu dan janin. Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2023 menunjukkan bahwa cakupan pelayanan ANC sesuai standar (K6) secara nasional baru mencapai sekitar 74,4%, sehingga masih belum memenuhi target yang ditetapkan pemerintah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa selain peningkatan cakupan pelayanan, kualitas pelayanan ANC juga perlu mendapat perhatian agar ibu hamil memperoleh pelayanan yang optimal.(7)

Berbagai penelitian di Indonesia menunjukkan bahwa kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima, termasuk kemampuan tenaga kesehatan dalam membangun komunikasi yang efektif, memberikan informasi yang jelas, menunjukkan empati, dan melibatkan ibu hamil dalam proses pelayanan. Komunikasi terapeutik yang baik berhubungan dengan meningkatnya kepuasan ibu hamil serta mendorong pemanfaatan pelayanan ANC secara berkelanjutan.(8)

Di Provinsi Sulawesi Selatan, cakupan pelayanan antenatal care juga menunjukkan masih adanya kesenjangan antara kunjungan awal dan kunjungan lengkap. Profil Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2022 melaporkan bahwa cakupan kunjungan pertama ibu hamil (K1) mencapai 98,58%, sedangkan cakupan kunjungan keempat (K4) sebesar 88,65%. Perbedaan capaian tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat ibu hamil yang belum menyelesaikan kunjungan antenatal sesuai standar, sehingga peningkatan mutu pelayanan, termasuk komunikasi terapeutik bidan, perlu terus dioptimalkan untuk mendukung kepuasan dan keberlanjutan pemanfaatan pelayanan antenatal care.(9)

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Tempe Kabupaten Wajo, masih ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaan komunikasi terapeutik selama pelayanan ANC. Beberapa ibu hamil menyampaikan bahwa informasi yang diberikan belum sepenuhnya dipahami, kesempatan untuk berdiskusi masih terbatas, serta interaksi antara bidan dan ibu hamil belum berlangsung secara optimal pada setiap kunjungan. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi persepsi ibu terhadap mutu pelayanan dan tingkat kepuasan yang dirasakan selama memperoleh pelayanan antenatal. Selain itu, belum terdapat penelitian yang secara khusus mengevaluasi hubungan komunikasi terapeutik bidan dengan kepuasan ibu hamil pada pelayanan ANC di Puskesmas Tempe Kabupaten Wajo sehingga penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan komunikasi terapeutik bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan antenatal care di Puskesmas Tempe Kabupaten Wajo.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif korelasional menggunakan pendekatan cross-sectional, yaitu rancangan penelitian observasional yang mengukur variabel independen dan dependen secara bersamaan pada satu waktu sehingga dapat menggambarkan hubungan antarvariabel pada populasi yang diteliti tanpa melakukan tindak lanjut terhadap responden.(10)

Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Tempe, Kabupaten Wajo, pada bulan Mei sampai Juni 2025. Populasi penelitian adalah seluruh ibu hamil yang melakukan kunjungan antenatal care (ANC) sebanyak 50 orang. Besar sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan teknik purposive sampling.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah ibu hamil yang melakukan kunjungan antenatal care (ANC) di Puskesmas Tempe Kabupaten Wajo selama periode penelitian, bersedia menjadi responden dengan menandatangani informed consent, dan mengisi kuesioner secara lengkap. Kriteria eksklusi adalah meliputi ibu hamil yang tidak bersedia menjadi responden, tidak menyelesaikan pengisian kuesioner, mengalami gangguan kesehatan atau kondisi kegawatdaruratan saat proses pengumpulan data sehingga tidak memungkinkan untuk diwawancarai atau mengisi kuesioner, serta memiliki gangguan komunikasi

atau kognitif yang dapat mempengaruhi kemampuan dalam memberikan jawaban secara tepat.

Variabel independen penelitian adalah komunikasi terapeutik bidan, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal care (ANC). Data dikumpulkan menggunakan kuesioner komunikasi terapeutik yang terdiri atas 19 pernyataan dan kuesioner kepuasan ibu hamil yang terdiri atas 25 pernyataan dengan skala Likert. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner komunikasi terapeutik bidan yang disusun oleh peneliti berdasarkan konsep komunikasi terapeutik dalam praktik kebidanan, serta kuesioner kepuasan ibu hamil berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy,(11) yang telah dimodifikasi sesuai dengan konteks pelayanan antenatal care (ANC) di Puskesmas Tempe Kabupaten Wajo.

Sebelum digunakan dalam penelitian, kedua instrumen telah melalui uji validitas dan reliabilitas pada responden yang memiliki karakteristik serupa dengan sampel penelitian.. Data primer diperoleh dari pengisian kuesioner oleh responden, sedangkan data sekunder diperoleh dari data kunjungan ANC di Puskesmas Tempe, Kabupaten Wajo.

Data yang terkumpul diolah melalui tahapan editing, coding, scoring, dan tabulating, kemudian dianalisis menggunakan Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Analisis univariat digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik responden dan distribusi masing-masing variabel, sedangkan analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik bidan dengan kepuasan ibu hamil. Hubungan antarvariabel dinyatakan bermakna apabila diperoleh nilai $p < 0,05$. Penelitian ini telah memperoleh izin dari Puskesmas Tempe dan dilaksanakan sesuai dengan prinsip etika penelitian.

HASIL

Tabel 1. Karakteristik Responden di Puskesmas Tempe Kabupaten Wajo (n = 33)

Karakteristik	n	%
Usia		
<20 tahun	5	15,2
20–35 tahun	19	57,6
>35 tahun	9	27,3
Pendidikan		
SD	16	48,5
SMP	8	24,2
SMA	9	27,3
Pekerjaan		
Ibu rumah tangga	33	100,0

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden berusia 20–35 tahun sebanyak 19 orang (57,6%), diikuti usia >35 tahun sebanyak 9 orang (27,3%) dan usia <20 tahun sebanyak 5 orang (15,2%). Berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar responden berpendidikan SD sebanyak 16 orang (48,5%), diikuti SMA sebanyak 9 orang (27,3%) dan SMP sebanyak 8 orang (24,2%). Seluruh responden berstatus sebagai ibu rumah tangga (100%).

Tabel 2. Distribusi Komunikasi Terapeutik Bidan pada Pelayanan ANC di Puskesmas Tempe Kabupaten Wajo (n = 33)

Komunikasi Terapeutik	n	%
Kurang baik	0	0,0
Cukup baik	11	33,3
Baik	22	66,7
Total	33	100,0

Berdasarkan Tabel 2, sebagian besar responden menilai komunikasi terapeutik bidan berada pada kategori baik, yaitu sebanyak 22 orang (66,7%), sedangkan 11 orang (33,3%) menilai komunikasi terapeutik berada pada kategori cukup baik. Tidak terdapat responden yang menilai komunikasi terapeutik dalam kategori kurang baik.

Tabel 3. Distribusi Kepuasan Ibu Hamil terhadap Pelayanan ANC di Puskesmas Tempe Kabupaten Wajo (n = 33)

Kepuasan Ibu Hamil	n	%
Tidak puas	0	0,0
Cukup puas	8	24,2
Puas	25	75,8
Total	33	100,0

Berdasarkan Tabel 3, sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan antenatal care (ANC), yaitu sebanyak 25 orang (75,8%), sedangkan 8 orang (24,2%) menyatakan cukup puas. Tidak terdapat responden yang menyatakan tidak puas.

Tabel 4. Hubungan Komunikasi Terapeutik Bidan dengan Kepuasan Ibu Hamil terhadap Pelayanan ANC Puskesmas Tempe Kabupaten Wajo

Komunikasi Terapeutik	Cukup Puas n (%)	Puas n (%)	Total n (%)	p-value
Cukup baik	7 (63,6)	4 (36,4)	11 (33,3)	0,001
Baik	1 (4,5)	21 (95,5)	22 (66,7)	
Total	8 (24,2)	25 (75,8)	33 (100,0)	

Berdasarkan Tabel 4, sebagian besar responden yang menilai komunikasi terapeutik bidan dalam kategori baik menyatakan puas terhadap pelayanan antenatal care, yaitu sebanyak 21 orang (95,5%). Sebaliknya, pada kelompok responden yang menilai komunikasi terapeutik dalam kategori cukup baik, sebagian besar menyatakan cukup puas, yaitu sebanyak 7 orang (63,6%). Hasil analisis bivariat menunjukkan nilai $p = 0,001$ ($p < 0,05$), sehingga terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik bidan dengan kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal care di Puskesmas Tempe Kabupaten Wajo.

PEMBAHASAN

Komunikasi terapeutik merupakan salah satu kompetensi inti yang harus dimiliki bidan dalam memberikan pelayanan antenatal care karena menjadi media untuk membangun hubungan profesional yang didasari rasa saling percaya, empati, dan penghargaan terhadap ibu hamil. Hasil penelitian ini menunjukkan

bahwa kualitas komunikasi terapeutik yang lebih baik berkaitan dengan tingkat kepuasan ibu yang lebih tinggi terhadap pelayanan antenatal care.(12)

Temuan tersebut mengindikasikan bahwa kepuasan ibu tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis bidan dalam melakukan pemeriksaan kehamilan, tetapi juga oleh kemampuan membangun interaksi interpersonal yang membuat ibu merasa dihargai, didengarkan, serta dilibatkan dalam proses pelayanan. Menurut pedoman WHO, pengalaman positif selama kehamilan merupakan salah satu indikator mutu pelayanan maternal, sehingga komunikasi yang efektif menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari pelayanan antenatal yang berkualitas.(13)

Secara teoritis, komunikasi terapeutik memungkinkan terjadinya pertukaran informasi yang jelas antara bidan dan ibu hamil sehingga kebutuhan, harapan, serta permasalahan yang dialami ibu dapat diidentifikasi secara lebih komprehensif.(14) Melalui komunikasi yang berlangsung secara terbuka, bidan dapat memberikan edukasi sesuai kondisi ibu, menjelaskan hasil pemeriksaan, serta membantu ibu memahami perubahan fisiologis maupun tanda bahaya kehamilan. Proses tersebut akan meningkatkan pemahaman, mengurangi kecemasan, serta menumbuhkan keyakinan ibu terhadap kompetensi tenaga kesehatan. Kondisi ini sesuai dengan teori hubungan interpersonal dalam pelayanan kesehatan yang menyatakan bahwa komunikasi yang empatik akan membentuk hubungan terapeutik sehingga pasien lebih mudah menerima informasi, mempercayai tenaga kesehatan, dan merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya.(15)

Hasil penelitian ini sejalan dengan berbagai penelitian yang menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik merupakan determinan penting kepuasan pasien pada pelayanan kebidanan. Penelitian mengenai pelayanan antenatal melaporkan bahwa ibu hamil yang memperoleh kesempatan berdiskusi, mengemukakan keluhan, serta menerima penjelasan yang mudah dipahami cenderung memberikan penilaian yang lebih baik terhadap mutu pelayanan dibandingkan ibu yang mengalami komunikasi satu arah. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas hubungan interpersonal memiliki kontribusi yang sama pentingnya dengan kualitas tindakan klinis dalam membentuk pengalaman positif selama kehamilan.(16)

Temuan ini juga didukung oleh penelitian mengenai Respectful Maternity Care yang menjelaskan bahwa komunikasi merupakan salah satu komponen utama pelayanan maternitas yang menghormati martabat perempuan. Pelayanan yang dilakukan dengan sikap ramah, menghargai privasi, mendengarkan secara aktif, serta melibatkan ibu dalam pengambilan keputusan mampu meningkatkan rasa aman selama memperoleh pelayanan kesehatan. Sebaliknya, komunikasi yang kurang efektif dapat menimbulkan ketidakpuasan meskipun tindakan klinis telah dilakukan sesuai standar. Oleh karena itu, komunikasi terapeutik tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi, tetapi juga sebagai bentuk penghormatan terhadap hak ibu untuk memperoleh pelayanan yang bermutu.(17)

Karakteristik responden dalam penelitian ini turut memberikan gambaran mengenai pentingnya kemampuan komunikasi bidan. Mayoritas responden berasal dari kelompok masyarakat dengan Tingkat pendidikan dasar sehingga penyampaian informasi kesehatan memerlukan bahasa yang sederhana, jelas, dan mudah dipahami.(18) Kondisi ini sejalan dengan penelitian Essam dkk. yang melaporkan bahwa ibu hamil dengan tingkat pendidikan yang lebih rendah cenderung memiliki literasi kesehatan yang terbatas.

Oleh karena itu, pelayanan antenatal care perlu menyesuaikan penyampaian informasi dengan tingkat literasi dan kebutuhan ibu agar pesan kesehatan dapat dipahami serta diterapkan secara optimal. Selain itu, tinjauan sistematis oleh Ningrum dkk. menunjukkan bahwa penggunaan komunikasi yang sederhana dan edukasi yang disesuaikan dengan kemampuan memahami informasi kesehatan mampu meningkatkan literasi kesehatan ibu hamil dan efektivitas pelayanan antenatal.(19)

Meskipun hasil penelitian ini mendukung berbagai penelitian sebelumnya, terdapat beberapa penelitian yang melaporkan bahwa kepuasan ibu hamil tidak selalu dipengaruhi secara dominan oleh komunikasi terapeutik. Penelitian Hussien dkk menunjukkan bahwa kepuasan terhadap pelayanan antenatal dipengaruhi oleh berbagai dimensi mutu pelayanan, seperti kualitas teknis pelayanan, waktu tunggu, ketersediaan fasilitas, serta akses terhadap pelayanan, di samping komunikasi interpersonal tenaga kesehatan.(20) Temuan serupa juga dilaporkan oleh Heri dkk dan Yussuf dkk, yang menyatakan bahwa kenyamanan fasilitas, kebersihan lingkungan, perhatian tenaga kesehatan terhadap kebutuhan pasien, serta efisiensi pelayanan turut berkontribusi terhadap kepuasan ibu hamil. Oleh karena itu, komunikasi terapeutik perlu dipandang sebagai salah satu komponen penting dalam sistem pelayanan antenatal yang harus didukung oleh peningkatan mutu pelayanan secara menyeluruh.(21)

Implikasi hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi komunikasi terapeutik perlu menjadi prioritas dalam pengembangan pelayanan kebidanan di fasilitas kesehatan primer. Penguatan kemampuan komunikasi melalui pelatihan yang berkelanjutan, penerapan pelayanan yang berpusat pada perempuan (*woman-centred care*), serta evaluasi rutin terhadap kualitas interaksi antara bidan dan ibu hamil merupakan strategi penting untuk meningkatkan mutu pelayanan antenatal. Tinjauan oleh Olde Loohuis dkk. (2023) menunjukkan bahwa berbagai strategi peningkatan komunikasi interpersonal mampu memperbaiki kualitas hubungan antara tenaga kesehatan dan perempuan selama pelayanan maternitas.(22) Oleh karena itu, komunikasi yang profesional, empatik, dan berpusat pada kebutuhan ibu tidak hanya mendukung pencapaian standar klinis, tetapi juga meningkatkan kepuasan ibu serta kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kebidanan.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Desain cross-sectional yang digunakan hanya dapat menunjukkan hubungan antara komunikasi terapeutik bidan dengan kepuasan ibu hamil, sehingga tidak dapat menjelaskan hubungan sebab akibat. Selain itu, penelitian dilakukan pada satu puskesmas dengan jumlah responden yang terbatas, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan ke populasi yang lebih luas. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan melibatkan sampel yang lebih besar, dilakukan di berbagai fasilitas pelayanan kesehatan, serta menggunakan desain penelitian yang lebih kuat untuk memperoleh bukti yang lebih komprehensif.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik bidan dengan kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal care di Puskesmas Tempe Kabupaten Wajo. Semakin baik komunikasi terapeutik yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan ibu hamil. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi komunikasi terapeutik bidan melalui pelatihan dan evaluasi berkala perlu

dilakukan sebagai bagian dari upaya meningkatkan mutu pelayanan antenatal care. Penelitian selanjutnya disarankan mengkaji faktor-faktor lain yang memengaruhi kepuasan ibu hamil dengan cakupan populasi yang lebih luas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Kepala Puskesmas Tempe Kabupaten Wajo beserta seluruh tenaga kesehatan yang telah memberikan izin dan dukungan selama pelaksanaan penelitian. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh ibu hamil yang telah bersedia menjadi responden serta berpartisipasi secara sukarela dalam penelitian ini. Penghargaan yang tulus diberikan kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

1. Gregory S, Caffrey L, Daly D, Sheaf G. How Woman-Centred Care Is Experienced and Understood in Maternity Services by Women and Professionals: A Rapid Review. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*. John Wiley and Sons Inc; 2025. doi:10.1111/scs.70086
2. Ganisia A, Khofidul M, Zdom A'. Effective Communication in Midwifery Practice Strengthening Patient Trust and Maternal Health Outcomes. *Journal of Nutrition and Health Care* [Internet]. 2025. Available from: <https://junic.professorline.com/index.php/journal/index>
3. Setianingsih A, Kurnia S. How Does The Therapeutic Communication Of Midwives Affect The Satisfaction Of Pregnant Mothers In Receiving Antenatal Care (Anc) Services. *International Journal of Nursing and Midwifery Science (IJNMS)*. 2024.
4. Andhika Panjarwanto D, Febrina Ernungtyas N, Wayan I, Indrawan A. Therapeutic Communication in Enhancing Pregnant Women's Trust in Antenatal Care.
5. Nurbaity B, Rahmah S, Agustina A, Unaida R. Hubungan komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil pada pelayanan antenatal care di Puskesmas Sawang, Aceh Utara. *Jurnal Riset Kebidanan Indonesia*. 2025 Jun 30;9(1):6–11. doi:10.32536/jrki.v9i1.336
6. Yeganeh Z, Javadnoori M, Abbaspoor Z, Ebadi A, Montazeri S. "Inspiring mothers' self-entrustment to midwives." midwives' and mothers' perceptions of effective communication in the maternity ward: a qualitative study. *BMC Pregnancy Childbirth*. 2025 Dec 1;25(1). doi:10.1186/s12884-025-08092-z
7. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Profil Kesehatan Indonesia 2023. 2024;106–11.
8. Sinaga K, Lilista Simbolon R, Rinayanti Manurung H, Putri Bakara S, Cristiana Sianturi N, Niska R, et al. Science Midwifery The relationship between midwife communication and the level of satisfaction of pregnant women in antenatal care services at the UPTD Kotanopan Health Center, Mandailing Natal Regency, North Sumatra Province in 2024. *Science Midwifery* [Internet]. Prodi Kebidanan Program Sarjana; 2024. Available from: www.midwifery.iocspublisher.orgJournalhomepage:www.midwifery.iocspublisher.org
9. Zaskiah. Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan ANC pada Ibu Hamil [Internet]. 2024 [cited 2026 Jul 2]. Available from: https://repository.unhas.ac.id/id/eprint/39212/1/K011201194_skripsi_09-10-2024%20bab%201-2.
10. Pérez-Guerrero EE, Guillén-Medina MR, Márquez-Sandoval F, Vera-Cruz JM, Gallegos-Arreola MP, Rico-Méndez MA, et al. Methodological and Statistical Considerations for Cross-

- Sectional, Case–Control, and Cohort Studies. *Journal of Clinical Medicine*. Multidisciplinary Digital Publishing Institute (MDPI); 2024. doi:10.3390/jcm13144005
11. Ferreira DC, Vieira I, Pedro MI, Caldas P, Varela M. Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis. *Healthcare (Switzerland)*. MDPI; 2023. p. 30–1. doi:10.3390/healthcare11050639
 12. Rahmadiana S, Annisa K, Rossita T, Fakultas), Kesehatan I, Kebidanan P, et al. Hubungan Komunikasi Bidan Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas Padang Ulak Tanding The Relationship Between Midwife Communication And The Satisfaction Level Of Pregnant Women At Antenatal Care Services At Padang Ulak Tanding Health Centre. *Student Scientific Journal*. 2025.
 13. WHO. Working for a brighter, healthier future How WHO improves health and promotes well-being for the world’s adolescents Second edition. 2024.
 14. Kiki Wahyuni, Erin Padilla Siregar, Sri Rezeki, Amelia Erawaty Siregar. Hubungan Komunikasi Bidan dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil pada Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Gebang Kabupaten Langkat Provinsi Sumatera Utara Tahun 2024. *Jurnal Ventilator*. 2024 Nov 19;2(4):27–36. doi:10.59680/ventilator.v2i4.1522
 15. Putri D, Suharyanti S, Putri EE. Midwives’ therapeutic communication to treat antenatal depression. *Jurnal ASPIKOM*. 2025 Aug 2;10(1):65. doi:10.24329/aspikom.v10i1.1602
 16. Dzomeku VM, Mensah ABB, Nakua EK, Agbadi P, Okyere J, Donkor P, et al. Promoting respectful maternity care: challenges and prospects from the perspectives of midwives at a tertiary health facility in Ghana. *BMC Pregnancy Childbirth*. 2022 Dec 1;22(1). doi:10.1186/s12884-022-04786-w
 17. ICM Essential Competencies for Midwifery Practice 2024 2 ICM Essential Competencies. 2024.
 18. Habib HH, Mwaisaka J, Torpey K, Maya ET, Ankomah A. Are respectful maternity care (RMC) interventions effective in reducing intrapartum mistreatment against adolescents? A systematic review. *Frontiers in Global Women’s Health*. Frontiers Media S.A.; 2023. doi:10.3389/fgwh.2023.1048441
 19. Essam N, Khafagy MA, Alemam DS. Health literacy of pregnant women attending antenatal care clinics in Mansoura district, Egypt. *Journal of the Egyptian Public Health Association*. 2022 Dec 1;97(1). doi:10.1186/s42506-022-00119-z
 20. Hussen MA, Worku BT. Quality of Antenatal Care Service and Factors Associated with Client Satisfaction at Public Health Facilities of Bele Gasgar District. *J Patient Exp*. 2022 Mar 1;9. doi:10.1177/23743735221083163
 21. Yussuf NI hak, Mahande MJ, Manongi RN, Stekelenburg J. Level of satisfaction with the quality of antenatal care services in public health facilities and associated factors among pregnant women in Unguja, Zanzibar. *BMC Pregnancy Childbirth*. 2025 Dec 1;25(1). doi:10.1186/s12884-025-07816-5
 22. Olde Loohuis KM, de Kok BC, Bruner W, Jonker A, Salia E, Tunçalp Ö, et al. Strategies to improve interpersonal communication along the continuum of maternal and newborn care: A scoping review and narrative synthesis. *PLOS Global Public Health*. 2023 Oct 1;3(10 October). doi:10.1371/journal.pgph.0002449