
**PENGARUH KOMUNIKASI TERAPEUTIK BIDAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN BERSALIN DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA
PUSDIK BRIMOB WATUKOSEK GEMPOL PASURUAN**

M. Lukman Hakim
Kukuh Sinduwiatmo

(FISIP, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Alamat: Jl. Mojopahit 666B
Sidoarjo. Email: hakim.pramono@yahoo.com)

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan pengaruh komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh bidan terhadap kepuasan pasien bersalin di Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Brimob Watukosek Gempol Pasuruan. Penelitian ini menggunakan pendekatan korelasional. Dari populasi 1034 pada tahun 2012 pasien bersalin, peneliti mengambil rumus Yamane sehingga hasil sampel dalam penelitian ini sebanyak 91 responden. Teknik analisis data menggunakan rumus regresi liner sederhana. Kesimpulan penelitian ini adalah, dari hasil t_{hitung} sebesar 4,798 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai t_{hitung} 4,798 lebih besar dari t_{tabel} 1,987 ($df=91-2=89$; $\alpha = 0,05$) dan nilai signifikansi uji t 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yaitu ada Pengaruh Komunikasi terapeutik bidan terhadap kepuasan pasien bersalin. Sedangkan dari hasil uji R^2 (R Square) yang diperoleh sebesar 0,794 bahwa kepuasan pasien dipengaruhi komunikasi terapeutik sebesar 79,4%, sedangkan 20,6% dipengaruhi variabel lain.

Kata Kunci: Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit

**THE EFFECT OF THERAPEUTIC COMMUNICATION TOWARD
MATERNITY PATIENT SATISFACTION IN BHAYANGKARA PUSDIK
BRIMOB HOSPITAL IN WATUKOSEK, GEMPOL PASURUAN**

ABSTRACT

The objective of this study is to explain the effect of therapeutic communication done by midwives toward maternity patient satisfaction in Bhayangkara Pusdik Brimob hospital in Watukosek, Gempol Pasuruan. This study uses a correlational approach. Of the 1034 population of maternity patients in 2012, the researcher took Yamane formula so that the sample in this study were 91 respondents. The analysis uses simple linear regression formula. The conclusion of this study is that the results of 4,798 t and a significance value of 0.000. Values greater than 4,798 t 1,987 t table ($df = 91-2 = 89$; $\alpha = 0.05$) and 0,000 T test significance value less than 0.05, then H_0 is rejected and H_1 is accepted, ie there is an effect of therapeutic communication by midwives toward satisfaction of maternity patient. While the results of the test R^2 (R Square) obtained at 0.794 that patient satisfaction influenced by therapeutic communication is 79.4%, while 20.6% is influenced by other variables.

Keywords: Therapeutic Communication, Patient Satisfaction, Hospital

PENDAHULUAN

Keberadaan sebuah rumah sakit di tengah lingkungan masyarakat sangatlah penting. Fungsi serta kegunaannya yang begitu banyak bagi masyarakat dalam memberikan pelayanan kesehatan, membuat rumah sakit merasa wajib untuk memberikan pelayanan yang sebaik mungkin bagi pasien yang datang untuk berobat. Keberadaan Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Brimob ini memberikan perhatian khusus bagi masyarakat atau pasien yang datang di rumah sakit ini, terutama pada pelayanan bersalin, baik melalui *saecar cesaria* (operasi) maupun *partus* normal. Berdasarkan hasil data yang diperoleh oleh peneliti dari rumah sakit Bhayangkara Pusdik Brimob, pasien yang datang untuk bersalin untuk bulan Agustus Tahun 2012 hingga bulan Oktober 2012 menunjukkan angka yang cukup signifikan dibandingkan dengan pasien yang datang di rumah sakit lainnya yang ada di sekitar rumah sakit Bhayangkara Pusdik Brimob.

Pasien memandang bahwa hanya rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan medis sebagai upaya penyembuhan dan pemulihan atas sakit yang dideritanya. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap, dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien. Salah satu pelayanan dapat membantu

pasien memperjelas dan mengurangi beban perasaan dan pikiran serta dapat membantu pasien agar lekas sembuh adalah komunikasi terapeutik.

Rumah sakit dinyatakan berhasil bila sikap dan pelayanan sumber daya manusia merupakan elemen penting yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien. Bila elemen tersebut diabaikan maka dalam jangka waktu yang tidak lama, rumah sakit akan kehilangan banyak pasien dan akan dijauhi oleh calon pasien. Pasien akan beralih ke rumah sakit lainnya yang memenuhi harapan pasien, hal tersebut dikarenakan pasien merupakan aset yang sangat berharga dalam mengembangkan industri rumah sakit.

Pasien memandang bahwa hanya rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan medis sebagai upaya penyembuhan dan pemulihan atas sakit yang dideritanya. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap, dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien. Salah satu pelayanan membantu pasien mengurangi beban perasaan dan pikiran serta dapat membantu pasien agar lekas sembuh adalah komunikasi terapeutik.

Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar dan tujuan dipusatkan untuk kesembuhan pasien. Komunikasi terapeutik dianggap sebagai proses yang khusus dan memiliki arti dalam hubungan antar manusia. Pada praktik kebidanan komunikasi terapeutik lebih bermakna karena merupakan modal utama dalam mengimplementasikan asuhan kebidanan. Artinya, dalam komunikasi terapeutik bidan tidak hanya dituntut memiliki pengalaman ilmu, intelektual, dan teknik menolong pasien, tetapi juga didukung kasih sayang, peduli dan berkomunikasi dengan baik (Machfoedz: 2009). Bidan yang memiliki keterampilan komunikasi terapeutik yang baik, memungkinkan dia mudah menjalin hubungan rasa percaya dengan klien, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan kebidanan, dan meningkatkan citra profesi kebidanan. Namun yang terpenting adalah mengamalkan ilmunya untuk menolong terhadap sesama manusia.

Komunikasi terapeutik ini bertujuan untuk mengurangi beban perasaan dan rasa takut yang ada pada pasien, mengurangi keraguan pasien serta dapat mempengaruhi orang lain, lingkungan dan dirinya sendiri (Mahfud 2009). Pentingnya komunikasi terapeutik dalam membantu menurunkan rasa sakit dan takut dalam proses persalinan sangat diperlukan. Oleh karena itu bidan dalam persalinan harus bisa membuat pasien lebih percaya diri karena bila pasien itu grogi atau gugup dalam persalinannya baik secara fisik maupun mental belum siap maka timbul rasa ketakutan sehingga rasa sakit dan takut itu akan bertambah, maka dengan komunikasi terapeutik inilah dapat mengatasi masalah pasien tersebut.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah pengaruh komunikasi terapeutik bidan terhadap kepuasan pasien bersalin di Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Brimob Watukosek Gempol Pasuruan?

Adapun tujuan penelitian ini adalah menganalisis dan mengidentifikasi pengaruh komunikasi terapeutik bidan terhadap kepuasan pasien bersalin di Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Brimob Watukosek Gempol Pasuruan.

Komunikasi terapeutik adalah kemampuan atau keterampilan bidan untuk membantu pasien beradaptasi terhadap stres, mengatasi gangguan psikologis, dan belajar bagaimana berhubungan dengan orang lain, (Stuart G.W. dalam Damaiyanti: 2010). Sedangkan menurut Northouse (dalam Damaiyanti: 2010), Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan dan dipusatkan untuk kesembuhan pasien.

Komunikasi terapeutik termasuk komunikasi interpersonal dengan titik tolak saling memberikan pengertian antar bidan dengan pasien. Persoalan mendasar dan komunikasi ini adalah adanya saling membutuhkan antara bidan dan pasien, sehingga dapat dikategorikan ke dalam komunikasi pribadi di antara bidan dan pasien, bidan membantu dan pasien menerima bantuan (Damaiyanti, 2010).

Komunikasi terapeutik bukan pekerjaan yang bisa dikesampingkan, namun harus direncanakan, disengaja, dan merupakan tindakan profesional. Akan tetapi, jangan sampai karena terlalu asyik bekerja, kemudian melupakan pasien sebagai manusia dengan beragam latar belakang dan masalahnya. (Machfoed, 2009). Menurut Stuart dan Sundeen (dalam Machfoed, 2009), tujuan hubungan terapeutik diarahkan pada pertumbuhan klien meliputi :

1. Membantu klien untuk memperjelas dan mengurangi beban perasaan dan pikiran serta dapat mengambil tindakan untuk mengubah situasi yang ada bila klien percaya pada hal yang diperlukan.
2. Mengurangi keraguan, membantu dalam hal mengambil tindakan yang efektif dan mempertahankan kekuatan egonya.
3. Mempengaruhi orang lain, lingkungan fisik dan dirinya sendiri.

Tujuan terapeutik akan tercapai bila perawat memiliki karakteristik sebagai berikut (Machfoed,2009) :

- a. Kesadaran diri.
- b. Klarifikasi nilai.
- c. Eksplorasi perasaan.
- d. Kemampuan untuk menjadi model peran
- e. Rasa tanggung jawab dan etik.

Komunikasi terapeutik bukan pekerjaan yang bisa dikesampingkan, namun harus direncanakan, disengaja, dan merupakan tindakan profesional. Akan tetapi,

jangan sampai karena terlalu asyik bekerja, kemudian melupakan pasien sebagai manusia dengan beragam latar belakang dan masalahnya. (Machfoed, 2009).

Menurut Roger dalam (Machfoed: 2009), terdapat beberapa karakteristik dari seorang bidan yang dapat memfasilitasi tumbuhnya hubungan yang terapeutik. Berikut Komponen-komponen komunikasi terapeutik tersebut antara lain:

- a. Kejujuran (*trustworthy*) : Kejujuran merupakan modal utama agar dapat melakukan komunikasi yang bernilai terapeutik, tanpa kejujuran mustahil dapat membina hubungan saling percaya. Klien hanya akan terbuka dan jujur pula dalam memberikan informasi yang benar hanya bila yakin bahwa bidan dapat dipercaya.
- b. Tidak membingungkan dan cukup ekspresif: Dalam berkomunikasi hendaknya bidan menggunakan kata-kata yang mudah dimengerti oleh klien. Komunikasi nonverbal harus mendukung komunikasi verbal yang disampaikan. Ketidaksesuaian dapat menyebabkan klien menjadi bingung.
- c. Bersikap positif; Bersikap positif dapat ditunjukkan dengan sikap yang hangat, penuh perhatian dan penghargaan terhadap klien. Roger menyatakan inti dari hubungan terapeutik adalah kehangatan, ketulusan, pemahaman yang empati dan sikap positif.
- d. Empati bukan simpati; Sikap empati sangat diperlukan dalam asuhan kebidanan, karena dengan sikap ini perawat akan mampu merasakan dan memikirkan permasalahan klien seperti yang dirasakan dan dipikirkan oleh klien. Dengan empati seorang bidan dapat memberikan alternatif pemecahan masalah bagi klien, karena meskipun dia turut merasakan permasalahan yang dirasakan kliennya, tetapi tidak larut dalam masalah tersebut sehingga perawat dapat memikirkan masalah yang dihadapi klien secara objektif.
- e. Mampu melihat permasalahan klien dari kacamata klien; Dalam memberikan asuhan keperawatan perawat harus berorientasi pada klien Taylor, dkk, 1997 (dalam Machfoed: 2009) . Untuk itu agar dapat membantu memecahkan masalah klien perawat harus memandang permasalahan tersebut dari sudut pandang klien. Untuk itu perawat harus menggunakan teknik active listening dan kesabaran dalam mendengarkan ungkapan klien. Jika perawat menyimpulkan secara tergesa-gesa dengan tidak menyimak secara keseluruhan ungkapan klien akibatnya dapat fatal, karena dapat saja diagnosa yang dirumuskan perawat tidak sesuai dengan masalah klien dan akibatnya tindakan yang diberikan dapat tidak membantu bahkan merusak klien.

- f. Menerima klien apa adanya; Jika seseorang diterima dengan tulus, seseorang akan merasa nyaman dan aman dalam menjalin hubungan intim terapeutik.
- g. Sensitif terhadap perasaan klien: Tanpa kemampuan ini hubungan yang terapeutik sulit terjalin dengan baik, karena jika tidak sensitif bidan dapat saja melakukan pelanggaran batas, privasi dan menyinggung perasaan klien.
- h. Tidak mudah terpengaruh oleh masa lalu klien ataupun diri perawat sendiri. Seseorang yang selalu menyesali tentang apa yang telah terjadi pada masa lalunya tidak akan mampu berbuat yang terbaik hari ini. Sangat sulit bagi perawat untuk membantu klien, jika ia sendiri memiliki segudang masalah dan ketidakpuasan dalam hidupnya.

Menurut Kotler (1994) , kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Menurut fandy Tjiptono (1996) , Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau dikonfirmasi yang disesuaikan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Menurut Willkie (dalam Tjiptono: 1997) , kepuasan pelanggan adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

Dari definisi diatas terdapat kesamaan yaitu menyangkut komponen kepuasan atau harapan dari kinerja. Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk, sedang kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli atau jasa yang diterima.

Kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas pelanggan kepada perusahaan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya kepuasan pelanggan adalah mencakup perbedaan antara harapan dan kenyataan atau hasil yang dirasakan.

Ciri-ciri Kepuasan Pasien Peterson dan Wilson (dalam Tjiptono: 2005) ada 10 elemen yaitu :

- a. Kemudahan untuk mendapatkan pelayanan. Pasien selama di rawat di rumah sakit akan tetap mudah dalam mendapatkan pelayanan dengan cara tersedianya dokter jaga, perawat jaga yang setiap saat ada saat dibutuhkan oleh pasien.

- b. Ketersediaan sumber-sumber daya. Banyak nya ketersediaan alat-alat kedokteran sebagai penunjang dalam setiap pelaksanaan kesehatan sebagai syarat wajib dalam pemberian pelayanan kesehatan di rumah sakit.
- c. Pelayanan yang berkesinambungan. Rumah sakit sebagaai pihak penyelenggara kesehatan bagi masyarakat akan tetap memberikan pelayanan kesehatan secara berkelanjutan bagi pasien yang telah melaksanakan pengobatan di rumah sakit tersebut.
- d. Keberhasilan pelayanan kebidanan. Pemberian pelayanan kesehatan secara tepat, segera, dan telaten akan menjadi sebuah keberhasilan seorang perawat dalam meberikan pelayanan kesehatan kepada pasien.
- e. Biaya. Rumah sakit memberikan informasi tentang besar kecil dari biaya yang akan diberikan kepada pasien secara terperinci,serta dapat meberi kemudahan bagi pasien dalam pembayaran dalam setiap tindakan yang sudah diterima oleh pasien.
- f. Memperlakukan pasien dengan manusiawi. Bidan meberikan pelayanan terhadap pasien sesuai dengan keluhan/penyakit yang diderita pasien. Sehingga akan memudahkan tindakan yang akan dilakukan perawat untuk pasien, dengan kasih serta asuh yang tetap diberikan secara layak kepada pasien.
- g. Informasi-informasi yang diterima oleh pasien. Selalu meberikan informasi-informasi tentang semua tindakan yang akan diberikan kepada pasien. Misalnya penjelasan tentang hak dan kewajiban bagi setiap pasien yang datang.
- h. Pemeberian informasi dari petugas. Setiap melakukan tindakan tim medis meberikan penjelasan atau informasi tentang tujuan tindakan yang akan dilakukan tersebut dengan cara menjelaskan secara terperinci. Misalnya dalam peberian obat untuk cara minum, indikasi, pasien dijelaskan dengan terperinci.
- i. Kenyamanan lingkungan. Rumah Sakit tidak hanya tempat untuk perawatan kesehatan saja, namun harus mampu meberikan kenyamanan didalamnya sehingga mampu membantu untuk proses penyembuhan pasien. Misalnya dengan terjaganya keamanan lingkungan di rumah sakit.
- j. Pasien sembuh. Pasien dalam keadan baik dan sembuh setelah menjalani persalinan di Rumah Sakit tersebut.
- k. Komprehensif. Pelayanan yang telah diberikan dari pihak rumah sakit akan serta merta dirasakan secara langsung oleh pasien. Sehingga akan mempercepat kesembuhan pasien dari sakit hingga sembuh dan membaik.

Misalnya dari pelayanan yang telah diberikan oleh tim medis (Dokter, Perawat, Bidan) maupun non medis (kasir, petugas apotek, *Costumer servis*, Cleaning servis, dll) dari rumah sakit.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian eksplanatif kuantitatif. Lokasi penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Bhayangkara. Penentuan lokasi penelitian ini didasarkan pada bahwa Rumah Sakit ini lebih banyak kunjungan pasien bersalin sebanyak 1034 pada tahun 2012. Lokasi penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Brimob Watukosek Gempol Pasuruan.

Populasi penelitian ini sebesar 1034 pasien, kemudian dihasilkan 91 responden dengan menggunakan rumus yamane. Penentuan teknik sampling menggunakan teknik acidental sampling. Pengumpulan data menggunakan angket yang berisi pertanyaan tentang komunikasi terapeutik bidan dan tentang kepuasan pasien. Data yang terkumpul kemudian di analisis dengan menggunakan teknik penganalisisan regresi linier sederhana.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Komunikasi Terapeutik Bidan

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa komunikasi terapeutik bidan berdasarkan kedelapan indikator sebagai berikut:

1. Kejujuran adalah 86%, karena pasien merasa bidan bersikap jujur saat berinteraksi,
2. Tidak membingungkan dan cukup ekspresif 87%, karena bidan sangat jelas saat menjawab pertanyaan pasien,
3. Bersikap positif 89%, karena pada saat melayani pasien bidan bersikap hangat dan tulus.
4. Empaty 88%, karena bidan dapat memberikan solusi/pemecahan masalah.
5. Mampu melihat permasalahan dari sudut pandang pasien 90%, karena bidan menangani pasien dengan sopan,sabar,dan ramah.
6. Menerima pasien apa adanya 87%, karena pasien merasa aman, nyaman dalam berkomunikasi dengan pasien.
7. Sensitif terhadap perasaan klien 87%, karena bidan peka dan tanggap terhadap perasaan pasien.

8. Tidak mudah terpengaruh oleh masa lalu pasien 89%, karena bidan profesional dalam menangani pasien.

Secara keseluruhan variable (X) komunikasi terapeutik bidan adalah 88% yang berarti baik.

2. Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa komunikasi terapeutik bidan berdasarkan kesepuluh indikator sebagai berikut:

1. Kemudahan untuk mendapatkan pelayanan 84%, karena pasien mudah mendapatkan pelayanan di rumah sakit ini.
2. Ketersediaan sumber-sumber daya 84%, karena peralatan medis yang digunakan di rumah sakit ini modern.
3. Pelayanan yang berkesinambungan 84%, karena bidan di rumah sakit ini membantu pasien dalam masa pemulihan setelah melahirkan.
4. Keberhasilan pelayanan keperawatan 85%, karena bidan memberikan pelayanan segera saat pasien membutuhkan.
5. Biaya 89%, karena biaya di rumah sakit ini terjangkau bagi pasien.
6. Memperlakukan pasien dengan manusiawi 87%, karena bidan memperlakukan pasien dengan manusiawi.
7. Informasi-informasi yang diterima pasien 87%, karena rumah sakit dalam memberikan pelayanan sesuai informasi yang diberikan.
8. Pemberian informasi dari petugas 85%, karena bidan selalu memberikan informasi tentang tujuan tindakan yang akan diberikan.
9. Kenyamanan lingkungan 86%, karena keamanan rumah sakit ini terjaga.
10. Komprehensif 86%, pasien puas dengan pelayanan bidan, dokter, karyawan yang diberikan di rumah sakit ini.

Tabel 1.
Hasil komunikasi Terapeutik dan Kepuasan pasien

No	Variabel	Nilai %	Kategori
1	Komunikasi Terapeutik (X)	88%	Baik
2	Kepuasan (Y)	86%	Baik

Variabel kepuasan pasien (Y) kepuasan pasien adalah mencapai 88% yang berarti baik.

Hipotesis penelitian ini menyatakan bahwa komunikasi terapeutik berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil analisis menunjukkan bahwa pengaruh komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien sebesar 79,4% (Tabel 2) dan sisanya sebesar 20,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Tabel 2.
Nilai Korelasi dan Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.453 ^a	.794	.197	3.786

a. Predictors: (Constant), Komunikasi Terapeutik

b. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan hasil uji F, pengaruh komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien menunjukkan signifikansi F hitung sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang berarti bahwa hipotesis H₀ ditolak dan H₁ diterima.

Tabel 3.
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	329.986	1	329.986	23.022	0.000 ^a
Residual	1275.685	89	14.334		
Total	1605.670	90			

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Sementara itu, hasil uji t juga menunjukkan signifikansi t sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil tersebut disimpulkan bahwa ada Pengaruh Komunikasi Terapeutik yang dilakukan Bidan terhadap Kepuasan Pasien Bersalin Di Rumah Sakit Bhayangkara Puskid Brimob Watukosek Gempol Pasuruan.

Tabel 3.
Hasil Uji t

Variabel Bebas	t _{hitung}	T _{tabel}	Sig
Pengaruh Komunikasi terapeutik (X)	4,798	1,987	0,000

Berdasarkan hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa komunikasi terapeutik yang berlangsung di Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Brimob Watukosek Gempol Pasuruan berpengaruh terhadap kepuasan pasien bersalin. Komunikasi terapeutik dengan cara yang benar dalam melakukannya akan membantu proses penyembuhan pasien serta membantu memecahkan masalah yang dihadapi pasien. Komunikasi terlihat saat mulai dari pertama di ruang bersalin, terjadinya komunikasi antara bidan dengan pasien, seperti memberi salam sapaan untuk menunjukkan identitas diri bidan sebagai perkenalan awal, lalu menanyakan biodata pasien, serta melakukan pemeriksaan awal kepada pasien, untuk mengetahui kondisi awal pasien sebagai tindakan pertama untuk mengetahui tindakan apa selanjutnya yang akan diberikan selanjutnya.

Kualitas asuhan kebidanan yang dibentuk kepada pasien bersalin sangat dipengaruhi oleh kualitas hubungan yang terjalin melalui komunikasi terapeutik yang terjalin antara bidan dengan pasien. Bila bidan tidak memperhatikan hubungan bidan dengan pasien tersebut tidak memberikan dampak terapeutik yang membantuk untuk proses kesembuhan pasien. Komunikasi terapeutik dalam hal ini merupakan bentuk konseling kebidanan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan kepada ibu melahirkan di Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Brimob Watukosek Gempol Pasuruan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh komunikasi terapeutik bidan terhadap kepuasan pasien bersalin di Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Brimob Watukosek Gempol Pasuruan.
2. Variabel komunikasi terapeutik bidan adalah 88% yang berarti baik.
3. Variabel kepuasan pasien adalah 88% yang berarti baik.
4. Berdasarkan penyajian data dan pembahasan penelitian, diperoleh Nilai Koefisien Determinasi berganda atau R^2 (R Square) menunjukkan bahwa variabel kepuasan sebesar 79,4%, sedangkan sisanya 20,6% dipengaruhi oleh variabel lain selain Pengaruh Komunikasi Terapeutik bidan yang tidak diteliti oleh peneliti.

DAFTAR RUJUKAN

- Damaiyanti, Mukhriyah. 2010. **Komunikasi Terapeutik Dalam Praktik Keperawatan**. Bandung: Rifika Aditama. Cetakan Kedua.
- Depkes, RI Nomor: 63/ KES / 23 / 2011. **Tentang Pedoman umum Asuhan Kesehatan**.

- Kotler, Philip. 1994. **Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi, dan kontrol, Jilid I.** Jakarta: PT. Prehalindo.
- Machfoedz, Mahmud. 2009. **Komunikasi Terapeutik,** Yogyakarta: Ganbika
- Nurudin. 2004. **Pengantar Ilmu Komunikasi.** Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Supratno, 2001. **Teknik Riset Pemasaran dan Ramalan Penjualan.** Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy. 1996. **Manajemen Jasa.** Yogyakarta: Andi Offset.