

Strategi Komunikasi Terapeutik Bidan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan

Midwives' Therapeutic Communication Strategies for Improving The Quality of Health Care

Febrina Oktavinola Kaban^{1*}, Evi Indriani Br Karo¹, Diah Lestari Nasution¹, Nur Afidarti¹, Bina Melvia Girsang¹

¹Progam Studi Sarjana Keperawatan, Fakultas Keperawatan, Universitas Sumatera Utara, Sumatera Utara, Indonesia

Kata Kunci :

Komunikasi, bidan, kepuasan, teknologi, media sosial

ABSTRAK

Pendahuluan: Komunikasi terapeutik adalah salah satu kompetensi penting yang harus dimiliki bidan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kepercayaan pasien, kepuasan pelayanan, dan keberhasilan tindakan kebidanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi terapeutik bidan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. **Metode:** Deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Sampel penelitian berjumlah 50 bidan yang bekerja di pelayanan kesehatan. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner komunikasi terapeutik yang meliputi fase pra-interaksi, orientasi, kerja, dan terminasi. Data dianalisis menggunakan analisis univariat dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase. **Hasil:** Penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar bidan memiliki kemampuan komunikasi terapeutik dalam kategori baik: Sebanyak 84% bidan selalu menyapa pasien dengan ramah dan memperkenalkan diri, 78% mendengarkan keluhan pasien dengan penuh perhatian, dan 82% menggunakan bahasa yang mudah dipahami pasien. Selain itu, 76% bidan memberikan edukasi kesehatan secara jelas setelah pelayanan diberikan. **Kesimpulan:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi terapeutik bidan dipelayanan kesehatan di kota Medan dalam kategori baik.

Keyword:

Communication, midwives, satisfaction.

ABSTRACT

Introduction: Therapeutic communication is one of the key competencies midwives must possess to provide high-quality health care. Effective communication can enhance patient trust, satisfaction with care, and the success of midwifery interventions. This study aims to analyze the therapeutic communication strategies used by midwives to improve the quality of health care. **Method:** A quantitative descriptive study using a cross-sectional approach. The study sample consisted of 50 midwives working in health care settings. The sampling technique used was purposive sampling. The research instrument was a therapeutic communication questionnaire covering the pre-interaction, orientation, interaction, and termination phases. Data were analyzed using univariate analysis in the form of frequency distributions and percentages. **Results:** The study showed that the majority of midwives possessed therapeutic communication skills in the "good" category: 84% of midwives always greeted patients warmly and introduced themselves, 78% listened attentively to patients' complaints, and 82% used language that was easy for patients to understand. Additionally, 76% of midwives provided clear health education after care was delivered. **Conclusion:** The results of this study indicate that midwives' therapeutic communication skills in health care services in Medan city are in the "good" category.

Corresponding Author:**Febrina Oktavinola Kaban**Email: febrinaoktavinolakaban@usu.ac.id

Article history

Received date : 25 Mei 2026

Revised date : 2 Juli 2026

Accepted date : 16 Juli 2026

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan hak dasar setiap individu yang harus terpenuhi dalam system kesehatan nasional. Dalam konteks pelayanan kebidanan, kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis dan klinis seorang bidan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kemampuan komunikasi yang efektif antara bidan dengan pasien. Komunikasi terapeutik menjadi salah satu aspek fundamental dalam praktik kebidanan karena berperan penting dalam membangun hubungan yang harmonis, meningkatkan kepercayaan pasien serta mendorong kepatuhan terhadap anjuran medis yang diberikan.

Bidan sebagai tenaga kesehatan garis terdepan memiliki peranan yang sangat strategis dalam memberikan pelayanan Kesehatan ibu dan anak, terutama pada masa kehamilan, persalinan, dan pascapersalinan. Menjalankan fungsi dan tanggung jawab sebagai bidan senantiasa berinteraksi secara intensif dengan pasien dan keluarganya. Interaksi yang berlangsung secara terus-menerus ini menuntut bidan untuk memiliki kemampuan komunikasi yang baik agar pesan-pesan Kesehatan dapat tersampaikan dengan tepat, jelas, dan dapat dipahami oleh pasien dari berbagai latar belakang Pendidikan dan social budaya.

Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang dilakukan secara sadar dengan tujuan membantu proses penyembuhan pasien serta meningkatkan kesejahteraan fisik dan psikologis pasien. Menurut Mundakir (2016), komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang direncanakan dan dilakukan secara profesional untuk membantu mengatasi masalah kesehatan pasien mencakup aspek verbal maupun nonverbal, termasuk penggunaan Bahasa yang empati, kemampuan mendengarkan secara aktif, memberikan umpan balik yang tepat, serta menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pasien untuk

mengungkapkan keluhan dan kekhawatirannya.

Dari data *World Health Organization* (WHO, 2021) menunjukkan bahwa komunikasi yang buruk antara tenaga Kesehatan dan pasien merupakan salah satu faktor utama yang menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan Kesehatan di berbagai negara berkembang, termasuk Indonesia.

Efendy dan Makhfudli (2019) mengungkapkan bahwa sebesar 65% kegagalan dalam proses pelayanan Kesehatan disebabkan oleh ketidakefektifan komunikasi antara tenaga Kesehatan dengan pasien. Hal ini menunjukkan betapa krusialnya peranan komunikasi terapeutik dalam keberhasilan pemberian pelayanan Kesehatan secara keseluruhan.

Di Indonesia, permasalahan terkait komunikasi dalam pelayanan kebidanan masih menjadi tantangan yang cukup serius. Berdasarkan hasil survei kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan Kesehatan ibu dan anak yang dilaksanakan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2022), ditemukan bahwa aspek komunikasi dan informasi yang diberikan oleh tenaga Kesehatan, termasuk bidan, masih mendapatkan penilaian yang relative rendah dibandingkan dengan aspek lainnya. Kondisi ini mengindikasikan perlunya perhatian lebih terhadap peningkatan kompetensi komunikasi terapeutik di kalangan tenaga bidan di seluruh Indonesia.

Strategi komunikasi terapeutik yang diterapkan oleh bidan dalam praktik sehari-hari memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien, kepatuhan terhadap pengobatan, serta hasil Kesehatan secara keseluruhan. Hal ini sejalan dengan teori *Person-Centered Care* yang dikemukakan oleh Rogers (2015), yang menekankan bahwa pelayanan kesehatan yang berpusat pada pasien harus memperhatikan dimensi psikologis dan emosional pasien, bukan hanya aspek fisik semata. Komunikasi terapeutik

yang efektif memungkinkan bidan untuk memahami kebutuhan holistic pasien, sehingga intervensi yang diberikan dapat lebih tepat sasaran dan bermakna bagi pasien. Berbagai penelitian telah membuktikan bahwa penerapan komunikasi terapeutik yang baik oleh tenaga kesehatan mampu menurunkan tingkat kecemasan pasien, meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima, serta mempersingkat durasi perawatan.

Penelitian Susanti (2020) di Puskesmas Kota Medan menemukan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil dengan nilai korelasi sebesar $r = 0,72$ ($p < 0,05$). Sejalan dengan itu, Priyanto (2021) juga menegaskan bahwa komunikasi terapeutik merupakan komponen kunci dalam peningkatan mutu pelayanan kebidanan dan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Namun demikian, penerapan komunikasi terapeutik dalam pelayanan kebidanan di lapangan masih menghadapi berbagai hambatan dan tantangan. Faktor-faktor seperti tingginya beban kerja bidan, keterbatasan waktu konsultasi, perbedaan latar belakang budaya dan bahasa antara bidan dan pasien, serta kurangnya pelatihan khusus mengenai teknik komunikasi terapeutik menjadi kendala utama yang dihadapi para bidan dalam mengoptimalkan kualitas komunikasi mereka. Hal ini diperkuat oleh temuan Nurjannah (2022) yang menyatakan bahwa rendahnya kemampuan komunikasi terapeutik bidan berhubungan erat dengan beban kerja yang berlebih dan minimnya pelatihan komunikasi di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Mengingat pentingnya peran komunikasi terapeutik dalam peningkatan kualitas pelayanan kebidanan, diperlukan upaya sistematis dan terencana untuk mengembangkan strategi komunikasi terapeutik yang efektif, kontekstual, dan adaptif terhadap berbagai kondisi dan kebutuhan pasien. Pengembangan strategi ini perlu didasarkan pada kajian ilmiah yang komprehensif mengenai praktik komunikasi terapeutik yang telah dilakukan oleh para bidan, identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitasnya, serta analisis terhadap hambatan yang dihadapi dalam implementasinya di lapangan (Suryani, 2020).

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berfokus pada strategi komunikasi terapeutik bidan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan. Penelitian ini secara umum bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan strategi komunikasi terapeutik yang diterapkan oleh bidan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan kepada pasien di fasilitas Kesehatan. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan ilmu kebidanan, khususnya dalam aspek komunikasi terapeutik, sekaligus menjadi bahan masukan bagi institusi Kesehatan dan pengambil kebijakan dalam merumuskan program pelatihan dan pengembangan kompetensi komunikasi bagi tenaga bidan di Indonesia.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif cross sectional. Penelitian ini dilaksanakan di fasilitas pelayanan kesehatan di kota Medan. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Januari sampai April 2026. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh bidan yang bekerja di fasilitas pelayanan Kesehatan di Kota Medan. Sampel penelitian berjumlah 50 bidan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan oleh peneliti. Kriteria inklusi dalam penelitian ini yaitu bidan yang aktif bekerja minimal satu tahun, bersedia menjadi responden, dan terlibat langsung dalam pelayanan Kesehatan kepada pasien, sedangkan kriteria eksklusi adalah bidan yang sedang cuti atau tidak berada di tempat saat penelitian dilakukan. Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner komunikasi terapeutik bidan yang disusun berdasarkan teori komunikasi terapeutik dalam pelayanan Kesehatan. Kuesioner terdiri atas beberapa aspek komunikasi terapeutik meliputi fase pra-interaksi, fase orientasi, fase kerja, dan fase terminasi. Pernyataan dalam kuesioner menggunakan skala Likert dengan kategori jawaban Selalu (SL), Sering (SR), Kadang-kadang (KD), dan Tidak Pernah (TP). Selain itu, data demografi responden meliputi usia, Pendidikan terakhir, dan lama kerja juga dikumpulkan untuk mendukung analisis penelitian.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis univariat. Penelitian ini

memperhatikan prinsip etika penelitian yang meliputi informed consent, anonymity, **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Tabel 1. Distribusi Frekuensi responden (n = 50)

Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Usia		
20-30 tahun	18	36
31-40 ahun	22	44
>40 tahun	10	20
Pendidikan		
D3 Kebidanan	28	56
D4/ S1 Kebidanan	17	34
Profesi Bidan	5	10
Lama Kerja		
1-5 Tahun	16	32
6-10 Tahun	21	42
>10Tahun	13	26

Berdasarkan tabel 1. Menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada kelompok usia 31-40 tahun sebanyak 22 orang (44%), sedangkan responden dengan usia > 40 tahun sebanyak 10 orang (20%). Mayoritas pendidikan terakhir D3 sebanyak 28 orang (56%) dengan lama kerja 6-10 tahun sebanyak 21 orang (42%).

Tabel 2. Analisis Strategi Komunikasi Terapeutik Bidan

Pernyataan	Sl	Sr	KK	TP
Menyapa pasien dengan ramah dan menyebut nama pasien	42 (84%)	6 (12%)	2 (4%)	0 (0%)
Memperkenalkan diri kepada pasien baru	39 (78%)	8 (16%)	3 (6%)	0 (0%)
Menjelaskan tujuan Tindakan kepada pasien	40 (80%)	7 (14%)	3 (6%)	0 (0%)
Mendengarkan keluhan pasien tanpa memotong pembicaraan	39 (78%)	9 (18%)	2 (4%)	0 (0%)
Menggunakan Bahasa yang mudah dipahami pasien	41 (82%)	7 (14%)	2 (4%)	0 (0%)
Menjaga kontak mata saat berbicara dengan pasien	37 (74%)	10 (20%)	3 (6%)	0 (0%)
Menanyakan	35	11	4	0

confidentiality, dan beneficence.

perasaan pasien setelah Tindakan diberikan	(70%)	(22%)	(8%)	(0%)
Memberikan edukasi dan rencana tindak lanjut dengan jelas	38 (76%)	9 (18%)	3 (6%)	0 (0%)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebanyak 84% bidan selalu menyapa pasien dengan ramah dan menyebut nama pasien saat pelayanan berlangsung. Sikap tersebut merupakan bentuk komunikasi terapeutik pada fase orientasi yang bertujuan membangun hubungan saling percaya antara bidan dan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi terapeutik bidan di fasilitas pelayanan kesehatan kota Medan berada dalam kategori baik. Mayoritas bidan telah menerapkan komunikasi terapeutik pada setiap fase pelayanan, mulai dari fase prainteraksi, orientasi, kerja, hingga terminasi. Bentuk komunikasi yang paling sering dilakukan adalah menyapa pasien dengan ramah, mendengarkan keluhan pasien secara aktif, menggunakan bahasa sederhana, serta memberikan edukasi kesehatan dengan jelas.

Komunikasi terapeutik yang baik dapat meningkatkan hubungan interpersonal antara bidan dan pasien sehingga kualitas pelayanan Kesehatan menjadi lebih optimal. Pasien yang merasa dihargai dan dipahami cenderung lebih percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Hubungan interpersonal yang baik akan membantu pasien merasa nyaman dan lebih terbuka dalam menyampaikan kondisi kesehatannya. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Islami, Qomariyah, dan Sholehah (2024) yang menyatakan bahwa komunikasi terapeutik menjadi komponen penting dalam praktik kebidanan karena mampu meningkatkan kualitas hubungan antara bidan dan pasien (Maulina *et al.*, 2024).

Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa 78% bidan mendengarkan keluhan pasien tanpa memotong pembicaraan dan 82% bidan menggunakan bahasa yang mudah dipahami pasien. Kemampuan mendengarkan aktif dan penggunaan bahasa sederhana merupakan strategi komunikasi yang penting dalam pelayanan kesehatan karena dapat

meningkatkan pemahaman pasien terhadap informasi kesehatan yang diberikan. Komunikasi yang efektif akan membantu pasien merasa dihargai sehingga meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan Kesehatan. Hal ini didukung oleh penelitian Nurafiyati, Winangsih, dan Kurniawati (2024) yang menemukan bahwa komunikasi terapeutik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di praktik mandiri bidan dengan nilai signifikansi $p < 0,05$ (Nurafiyati *et al.*, 2024). Komunikasi terapeutik fase kerja juga terlihat melalui kemampuan bidan menjaga kontak mata dan memberikan perhatian penuh kepada pasien selama proses pelayanan berlangsung. Sikap nonverbal seperti kontak mata dan ekspresi empati dapat meningkatkan kenyamanan psikologis pasien.

Menurut penelitian Sefentina, Purba, dan Kristina (2024), komunikasi efektif antara bidan, pasien, dan keluarga menjadi dasar penting dalam pelayanan kebidanan yang berpusat (*patient-centered care*). Komunikasi yang baik membantu menciptakan rasa percaya, meningkatkan partisipasi pasien dalam pengambilan keputusan, dan memperbaiki hasil pelayanan kesehatan (Sefentina, Purba and Kristina, 2024).

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa sebagian besar bidan telah menerapkan komunikasi terapeutik pada fase terminasi dengan memberikan edukasi kesehatan dan rencana tindak lanjut secara jelas kepada pasien. Edukasi kesehatan merupakan bagian penting dalam pelayanan kebidanan karena dapat meningkatkan pengetahuan pasien mengenai kondisi kesehatannya. Penelitian Zahra, Wahyutri, dan Putri (2023) menyatakan bahwa komunikasi terapeutik bidan memiliki hubungan signifikan dengan motivasi ibu dalam pemberian ASI eksklusif. Hal tersebut menunjukkan bahwa komunikasi yang baik dapat memengaruhi perilaku Kesehatan pasien secara positif (Zahra, Wahyutri and Putri, 2023).

Komunikasi terapeutik yang diterapkan bidan juga akan berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Pasien yang merasa dihargai, dipahami, dan didukung secara emosional cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap pelayanan Kesehatan. Menurut penelitian Nurhalizah (2024), terdapat hubungan yang signifikan antara penerapan komunikasi terapeutik

dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di fasilitas pelayanan Kesehatan (Nurhalizah *et al.*, 2024)

KESIMPULAN

Keterampilan strategi komunikasi terapeutik bidan dipelayanan kesehatan di kota Medan dalam kategori baik dengan nilai pelaksanaan keterampilan komunikasi terapeutik diatas 70%.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmadi (2018). Teknik procedural keperawatan: Konsep dan aplikasi kebutuhan dasar klien. Jakarta: Salemba Medika.
- Damayanti, M. (2021). Komunikasi terapeutik dalam praktik keperawatan dan kebidanan. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Depkes RI. (2020). Pedoman pelaksanaan pelayanan kebidanan dasar. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Efendy, F., & Makhfudli. (2019). Keperawatan Kesehatan komunitas: Teori dan praktik dalam keperawatan. Jakarta: Salemba Medika.
- Hidayat, A. A., & Uliyah, M. (2019). Pengantar kebutuhan dasar manusia (Edisi ke-2). Jakarta: Salemba Medika.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Laporan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayan Kesehatan ibu dan anak. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). Profil Kesehatan Indonesia tahun 2021. Jakarta: Kemenkes RI.
- Mundakir. (2016). Komunikasi pelayanan kesehatan. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nurjannah. I. (2022). Hubungan beban kerja bidan dengan kemampuan komunikasi terapeutik di puskesmas wilayah Jawa Tengah. Jurnal Kebidanan Indonesia, 13(1), 45-54. <https://doi.org/10.36419/jki.v13i1.589>
- Notoatmodjo, S. (2018). Ilmu Kesehatan Masyarakat: Prinsip-prinsip dasar. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Priyanto, A. (2021). Komunikasi dan konseling: Aplikasi dalam sarana pelayanan Kesehatan untuk perawat dan

- Jakarta: Salemba Medika.
- Rogers, C.R. (2015). *A way of being*. Boston: Houghton Mifflin Harcourt
- Sarfika, R., Maisa, E. A., & Freska, W. (2020). *Buku ajar keperawatan dasar 2: Komunikasi terapeutik dalam keperawatan*. Padang: Andalas University Press.
- Susanti, R. (2020). Hubungan komunikasi terapeutik bidan dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Bidan*, 5(2), 72-80.
- Suryani. (2020). *Komunikasi terapeutik: Teori dan praktik (Edisi ke-3)*. Jakarta: EGC.
- Wahyuningsig, H. P., & Kusmiyati, Y. (2020). *Asuhan kebidanan nifas*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- World Health Organization. (2021). *Improving the quality of care for maternal and newborn health*. Geneva: WHO Press. <https://www.who.int/publications>
- World Health Organization. (2020). *Patient safety: Global action on patient safety*. Geneva: WHO Press.
- Yuliani, D. R., & Saragih, M. (2021). Komunikasi efektif dalam pelayanan kebidanan: Kajian sistematis. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(3), 201-210. <https://doi.org/10.15294/jkm.v9i3.1234>
- Yulifah, R., & Yuswanto, T. J. A. (2019). *Komunikasi dan konseling dalam kebidanan (Edisi ke-2)*. Jakarta: Salemba Medika.
- Maulina, I. et al. (2024) 'Pengetahuan Bidan Tentang Komunikasi Terapeutik Dalam Praktik Kebidanan', *Jurnal Bidan Mandira Cendikia*, 3(1), pp. 1–7. doi: 10.70570/JBMC.V3I1.1297.
- Nurafiyati, E. et al. (2024) 'Pengaruh Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien di Praktik Mandiri Bidan', *Nutrix Journal*, 8(2), pp. 179–187. doi: 10.37771/NJ.V8I2.1142.
- Nurhalizah, S. et al. (2024) 'THE RELATIONSHIP OF THE IMPLEMENTATION OF THERAPEUTIC COMMUNICATION AND OUTPATIENT PATIENT SATISFACTION AT THE MUARAGEMBONG HEALTH CENTER 2023', *Jurnal Wiyata: Penelitian Sains dan Kesehatan*, 11(1), pp. 96–106. doi: 10.56710/WIYATA.V11I1.854.
- Sefentina, S., Purba, S. W. and Kristina, M. L. (2024) 'MANAJEMEN KOMUNIKASI EFEKTIF ANTARA BIDAN, PASIEN, DAN KELUARGA', *Jurnal Minfo Polgan*, 13(2), pp. 2725–2730. doi: 10.33395/jmp.v13i2.15408.
- Zahra, N. F., Wahyutri, E. and Putri, R. A. (2023) 'Hubungan komunikasi terapeutik bidan dengan motivasi pemberian ASI eksklusif', *Nautical: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 2(7), pp. 491–496. doi: 10.55904/nautical.v2i7.955.