

Penyuluhan Model Pendampingan Komunikasi Teraupetik Terhadap Kepuasan Ibu Bersalin di Puskesmas Kabupaten Karo

Lili Yuliana Tambunan^{1*}, Juliana², Nani Jahriani³

^{1,2,3}Sarjana Kebidanan, STIKes As Syifa Kisaran, Jl.SKB/Pendidikan No.1 LK.IV Kel. Kisaran Naga Kec. Kisaran Timur Kab. Asahan, 21221

E-mail: liliyulianatambunan1@gmail.com

* Corresponding Author



<https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i1.1314>

ARTICLE INFO

Article history

Received: 30 Juny 2025

Revised: 03 July 2025

Accepted: 07 July 2025

Kata Kunci:

Penyuluhan Model Pendampingan; Komunikasi Teraupetik; Kepuasan Ibu Bersalin

Keywords:

Counselling Assistance Model; Teraupetic Communication; Maternity Satisfaction



ABSTRACT

Salah satu kriteria utama dalam layanan kesehatan adalah kualitas pelayanan. Suatu layanan dianggap berkualitas jika mampu memuaskan pasien. Tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan mencakup berbagai aspek, salah satunya adalah komunikasi yang efektif antara tenaga kesehatan, termasuk bidan, dan pasien. Ini menunjukkan bahwa layanan kesehatan tidak hanya terfokus pada pengobatan medis, tetapi juga harus memperhatikan aspek komunikasi, yang sangat penting dan bermanfaat bagi pasien (Resnani, 2022). Komunikasi yang efektif antara bidan dan ibu yang sedang hamil berpengaruh besar terhadap kepuasan ibu saat melahirkan dalam menerima layanan dari bidan, sehingga dapat terjalin rasa saling percaya antara keduanya. Ini bisa dicapai dengan cara setelah melakukan perawatan kehamilan, bidan harus mendengarkan dengan seksama jika ada keluhan dari pasien dan menjawab dengan baik jika ada pertanyaan (Saefudin, 2020). Tim pendamping keluarga merupakan sekelompok tenaga yang dibentuk dan terdiri dari Bidan, Kader TP PKK dan Kader KB untuk melaksanakan pendampingan meliputi penyuluhan tentang pentingnya komunikasi teraupetik kepada ibu bersalin agar ibu yang melakukan persalinan di Puskesmas Kabupaten Karo merasa puas dengan pelayanan asuhan kebidanan yang diberikan oleh Petugas Kesehatan terutama Bidan. Pendampingan Komunikasi Teraupetik ini penting agar dapat memahami kondisi pasien yang dapat mempercepat kesembuhan pasien. Komunikasi sangat bermakna karena menjadi salah satu metode dalam melakukan implementasi tindakan asuhan kebidanan dan pengobatan. Komunikasi teraupetik ini memerlukan kemampuan dan keterampilan khusus serta kepedulian sosial yang mencakup keterampilan intelektual, teknis dan interpersonal, karena komunikasi antara pasien dan profesi kesehatan merupakan bagian utama dalam pelayanan kesehatan.

One of the main criteria in health services is service quality. A service is considered quality if it is able to satisfy the patient. The level of patient satisfaction with health services includes various aspects, one of which is effective communication between health workers, including midwives, and patients. This shows that health services are not only focused on medical treatment, but must also pay attention to communication aspects, which are very important and beneficial for patients (Resnani, 2022). Effective communication between midwives and pregnant women has a major effect on the satisfaction of mothers during childbirth in receiving services from midwives, so that mutual trust can be established between the two. This can be achieved by doing pregnancy care, midwives must listen carefully if there are complaints from patients and answer well if there are questions (Saefudin, 2020). The family assistance team is a group of personnel formed and consists of midwives, TP

PKK cadres and KB cadres to carry out assistance including counseling on the importance of therapeutic communication to mothers in labour so that mothers who give birth at the Karo Regency Puskesmas are satisfied with the midwifery care services provided by health workers, especially midwives. Therapeutic Communication assistance is important in order to understand the patient's condition which can accelerate the patient's recovery. Communication is very meaningful because it is one of the methods in implementing obstetric care and treatment actions. This therapeutic communication requires special abilities and skills as well as social care which includes intellectual, technical and interpersonal skills, because communication between patients and health professionals is a major part of health services.



This is an open access article under the CC-BY-SA license.

How to Cite: Lili Yuliana Tambunan et al (2025). Penyuluhan Model Pendampingan Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Ibu Bersalin di Puskesmas Kabupaten Karo , 4(1) 697-703
<https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i1.1314>

PENDAHULUAN

Komunikasi terapeutik adalah jenis interaksi yang direncanakan dengan sengaja dan berfokus pada pemulihan pasien. Komunikasi ini dianggap sebagai proses yang spesial dan memiliki makna dalam interaksi antar individu. Dalam praktik kebidanan, komunikasi terapeutik menjadi lebih penting karena merupakan dasar utama dalam pelaksanaan perawatan kebidanan. Artinya, dalam komunikasi terapeutik, seorang bidan tidak hanya diharapkan memiliki pengetahuan, keterampilan, dan teknik untuk membantu pasien, tetapi juga harus dilandasi oleh rasa kasih, kepedulian, dan kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik (Machfoedz, 2019). Bidan yang memiliki kemampuan komunikasi terapeutik yang baik, dapat membangun kepercayaan dengan klien dengan lebih mudah, memberikan kepuasan dalam pelayanan kebidanan, serta meningkatkan reputasi profesi bidan.

Komunikasi terapeutik ini memiliki tujuan untuk mengurangi beban emosi dan rasa cemas yang dialami oleh ibu bersalin, mengurangi keraguan serta memberikan dampak positif terhadap orang lain, lingkungan, dan diri mereka sendiri (Mahfud, 2020). Pentingnya komunikasi terapeutik dalam mengurangi rasa sakit dan ketakutan selama proses persalinan sangatlah krusial. Oleh karena itu, bidan yang menangani persalinan perlu mampu meningkatkan kepercayaan diri pasien, karena jika pasien merasa gugup atau tidak siap, baik fisik maupun mental, rasa takut yang dirasakan akan semakin meningkat, dan pada akhirnya rasa sakit serta ketakutan juga akan bertambah. Dengan demikian, komunikasi terapeutik menjadi solusi untuk mengatasi masalah yang dihadapi pasien tersebut.

Tim pendamping keluarga merupakan sekelompok tenaga yang dibentuk dan terdiri dari Bidan, Kader TP PKK dan Kader KB untuk melaksanakan pendampingan meliputi penyuluhan tentang pentingnya komunikasi terapeutik kepada ibu bersalin agar ibu yang melakukan persalinan di Puskesmas Kabupaten Karo merasa puas dengan pelayanan asuhan kebidanan yang diberikan oleh Petugas Kesehatan terutama Bidan. Pendampingan Komunikasi Terapeutik ini penting agar dapat memahami kondisi pasien yang dapat mempercepat kesembuhan pasien. Komunikasi sangat bermakna karena menjadi salah satu metode dalam melakukan implementasi tindakan asuhan kebidanan dan pengobatan. Komunikasi terapeutik ini memerlukan kemampuan dan keterampilan khusus serta kepedulian sosial yang mencakup keterampilan intelektual, teknikal dan interpersonal, karena komunikasi antara pasien dan profesi kesehatan merupakan bagian utama dalam pelayanan kesehatan. Tim pendamping keluarga ini dapat melakukan pendampingan keluarga secara berkelanjutan mulai dari calon pengantin, Pasangan Usia Subur, masa kehamilan, masa nifas dan kepada bayi baru lahir 0 – 59 bulan. Pada Ibu Masa Nifas, Tim Pendamping Keluarga harus memastikan KB pasca persalinan, ASI eksklusif, imunisasi, asupan cukup gizi ibu menyusui, serta tidak ada komplikasi masa nifas. Pastikan kunjungan Postnatal Care (PNC).

Komunikasi terapeutik merupakan kemampuan atau keterampilan seorang bidan untuk mendukung pasien dalam mengatasi tekanan, mengelola masalah psikologis, dan belajar menjalin hubungan dengan orang lain (Stuart G. W. dalam Damaiyanti: 2020). Menurut pandangan Northouse (dalam Damaiyanti: 2019), komunikasi terapeutik adalah jenis komunikasi yang dilakukan dengan kesadaran penuh, memiliki tujuan tertentu, dan fokus pada kesembuhan ibu bersalin. Komunikasi

terapeutik mencakup interaksi interpersonal yang saling memberikan pemahaman antara bidan dan ibu bersalin. Masalah utama dalam komunikasi ini adalah adanya ketergantungan antara bidan dan ibu bersalin, yang menjadikannya sebagai komunikasi pribadi antara keduanya; dimana bidan memberikan bantuan dan ibu bersalin menerima dukungan (Damaiyanti, 2021). Komunikasi terapeutik bukanlah suatu tugas yang dapat diabaikan, melainkan harus direncanakan dengan sungguh-sungguh dan dianggap sebagai suatu tindakan profesional. Namun, penting untuk tidak terjebak dalam kesibukan sehingga melupakan pasien sebagai individu dengan berbagai latar belakang dan permasalahannya (Machfoed, 2019).

Menurut Stuart dan Sundeen (dalam Machfoed, 2019), tujuan dari hubungan terapeutik difokuskan pada perkembangan klien yang mencakup :

1. Membantu klien untuk memperjelas dan mengurangi beban emosional serta pikiran mereka, sehingga mereka mampu bertindak untuk mengubah keadaan jika klien percaya akan hal yang dibutuhkan.
2. Mengurangi keraguan, mendukung dalam mengambil langkah-langkah yang efektif, serta menjaga kestabilan kekuatan diri.
3. Mempengaruhi orang lain, kondisi lingkungan, serta diri sendiri.

Tujuan terapi akan tercapai jika perawat memiliki ciri-ciri sebagai berikut (Machfoed, 2019) :

- a. Kesadaran akan diri
- b. Klarifikasi nilai-nilai
- c. Penjelajahan emosi
- d. Kemampuan untuk berperan sebagai teladan
- e. Rasa tanggung jawab dan etika.

Komunikasi yang bersifat terapeutik bukanlah aktivitas yang boleh diabaikan, tetapi harus direncanakan, dilakukan dengan sengaja, dan merupakan tindakan yang profesional. Namun, penting untuk tidak terjebak dalam kesibukan hingga melupakan pasien yang memiliki beragam latar belakang dan masalahnya sebagai manusia. (Machfoed, 2019).

Berdasarkan uraian diatas banyak faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan ibu bersalin, salah satunya adalah komunikasi bidan dalam memberikan pelayanan asuhan kebidanan dan ada kemungkinan berhubungan dengan tingkat kepuasan ibu bersalin dalam mendapatkan pelayanan asuhan kebidanan. Dari studi pendahuluan di Puskesmas Kabupaten Karo diperoleh hasil bahwa kunjungan ibu hamil yang ingin melakukan persalinan di Puskesmas Kabupaten Karo mengalami kenaikan dan penurunan pada tiap bulannya yang kemungkinan ada kaitannya dengan tingkat kepuasan ibu bersalin terhadap komunikasi bidan dalam memberikan pelayanan asuhan kebidanan.

Pendampingan kesehatan keluarga di Puskesmas Kabupaten Karo belum maksimal dilakukan. Permasalahan yang dapat ditemukan dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini, antara lain :

1. Pentingnya pendampingan komunikasi teraupetik yang dilakukan bidan dengan ibu bersalin
2. Pendampingan kesehatan keluarga meliputi ibu bersalin dan bayi baru lahir
3. Bidan dan kader masih perlu pengetahuan yang komprehensif mengenai perlu pendampingan keluarga secara maksimal.

METODE

Berdasarkan masalah dan tujuan yang hendak dicapai maka metode yang digunakan dalam pengabdian kepada masyarakat ini adalah studi deskriptif korelatif yaitu dilakukan dengan tujuan utama memaparkan komunikasi bidan terhadap tingkat kepuasan ibu bersalin dalam mendapatkan pelayanan asuhan kebidan di Puskesmas Kabupaten Karo. Lokasi Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini dilaksanakan di Puskesmas Kabupaten Karo. Penentuan lokasi Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini didasarkan pada bahwa masyarakat di Kabupaten Karo secara umum lebih banyak melakukan persalinan di Puskesmas Kabupaten Karo yaitu sebanyak 105 orang ibu bersalin dari Bulan Januari – Juni Tahun 2025. Adapun populasi dalam pengabdian masyarakat ini yaitu sebanyak 105 orang ibu bersalin, kemudian didapatkan 60 orang ibu bersalin dengan menggunakan yamame. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *accidental sampling*.

Melihat masalah yang ada, target luaran yang akan dicapai yaitu kepuasan ibu bersalin terhadap pelayanan asuhan kebidanan yang diberikan oleh bidan yang menerapkan komunikasi teraupetik antara

bidan dengan ibu bersalin, dan hasil capaian akhir dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PKM) adalah artikel ilmiah yang akan dipublikasikan pada jurnal nasional terakreditasi (SHINTA 5).

Target dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PKM) ini adalah ibu bersalin di Puskesmas Kabupaten Karo yang mendapatkan asuhan kebidanan dari bidan dengan pendampingan komunikasi terapeutik antara bidan dan ibu bersalin yang sesuai dengan tujuan pengabdian kepada masyarakat (PKM) dan dipantau selama 6 bulan untuk dilakukan evaluasi. Adapun luaran kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PKM) ini adalah publikasi pada jurnal ilmiah.

Untuk mengatasi permasalahan pada ibu bersalin terkait kepuasan ibu bersalin terhadap pelayanan asuhan kebidanan yang diberikan bidan kepada ibu bersalin, maka dilakukanlah upaya preventif khususnya mendeteksi kesehatan ibu bersalin setelah selesai bersalin di Puskesmas Kabupaten Karo, dan pendampingan komunikasi terapeutik yang diberikan bidan kepada ibu bersalin.

Untuk kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PKM) ini perlu dilakukan persiapan dengan tujuan membuat rencana kegiatan kerja berdasarkan jenis topik dan bentuk kegiatannya. Metode pelaksanaan yang akan dilakukan pada pengabdian kepada masyarakat (PKM) yaitu :

1. Tahap Persiapan Kelengkapan Administrasi

Kegiatan ini diadakan untuk menyederhanakan semua aspek administratif dan teknis dalam pelaksanaan pelatihan serta penyuluhan. Dokumen administratif yang disiapkan meliputi: surat-surat yang diperlukan, daftar hadir peserta, surat pernyataan pelaksanaan pengabdian masyarakat, serta anggaran yang telah digunakan. Juga termasuk penyusunan jadwal untuk kegiatan pengabdian, pembagian tugas, dan tanggung jawab dari setiap tim yang terlibat.

2. Tahap Persiapan Koordinasi

Dalam fase ini, dilakukan kegiatan untuk mempersiapkan koordinasi antara tim pelaksana pengabdian dengan Posyandu Kemuning 1 sebagai pihak yang menerima pengabdian. Koordinasi dilakukan bersama pengelola posyandu, dalam hal ini ibu kader dan bidan, terkait waktu pelaksanaan kegiatan dan berbagai hal lainnya.

3. Tahap Persiapan Tim Pelaksana

Untuk persiapan pelaksanaan pengabdian, perlu disiapkan perlengkapan dan alat pemeriksaan, yang antara lain adalah : Formulir SDIDTK, Kit Skrining SDIDTK, Alat partus set, Kuesioner untuk wawancara.

Pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat (PKM) akan dilakukan pada :

- Hari/ Tanggal : Juni 2025
- Waktu : 08.00 s/d 12.30 WIB
- Tempat : Puskesmas Kabupaten Karo
- Peserta : 60 orang ibu bersalin

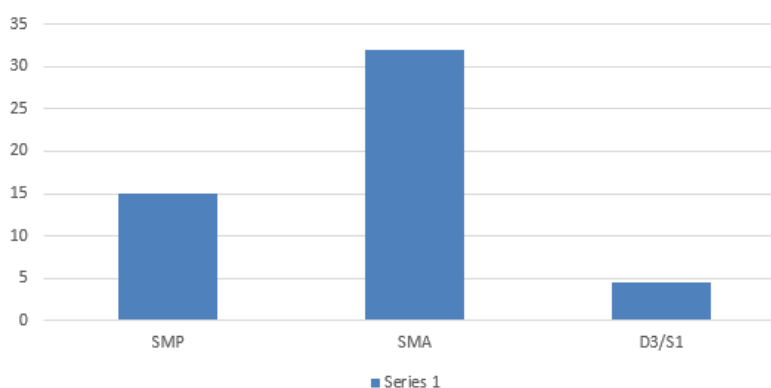
Jadwal kegiatan dalam pengabdian kepada masyarakat (PKM) ini dapat diuraikan sebagai berikut :

No	Nama Kegiatan	Bulan					
		1	2	3	4	5	6
1	Penyusunan proposal Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM)						
2	Penyerahan proposal Pengabdian Masyarakat ke PPPM						
3	Berkoordinasi dengan Tempat/Lahan						
4	Persiapan bahan dan alat						
5	Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM)						
6	Evaluasi Kegiatan						
7	Penyusunan Laporan Kegiatan						
8	Pengajuan Publikasi						
9	Publikasi						

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan telah dilaksanakan pada hari Kamis, Tanggal 19 Juni 2025 diikuti oleh seluruh ibu bersalin sebanyak 60 orang yang didampingi suami ataupun keluarga terdekat. Dilakukan di Puskesmas Kabupaten Karo. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PKM) ini dilakukan dengan penyuluhan, pemeriksaan SDIDTK, timbang berat badan, dan pendampingan pemberian komunikasi teraupetik yang diberikan bidan kepada ibu bersalin.

Pada saat pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PKM) ini dilakukan juga pengkajian untuk mengetahui karakteristik ibu bersalin. Selama kegiatan disebarkan kuesioner untuk mengetahui karakteristik ibu bersalin kurang dari 35 tahun yaitu sebanyak 40 orang, dan usia diatas 35 tahun sebanyak 20 orang. Untuk data karakteristik tingkat pendidikan dapat dilihat pada grafik dibawah ini :



Gambar 1 : Karakteristik Pendidikan Ibu Bersalin

Pada gambar diatas dapat dilihat bahwa lebih dari 60% ibu bersalin yang mengikuti kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PKM) ini berpendidikan SMA. Setelah ibu bersalin mendapatkan edukasi dan pendampingan komunikasi teraupetik dari bidan terkait pelayanan asuhan kebidanan yang diberikan bidan kepada ibu bersalin, mayoritas ibu bersalin memahami informasi yang disampaikan oleh bidan dan setelah dilakukan pendampingan komunikasi teraupetik yang dilakukan bidan kepada ibu bersalin maka ibu bersalin merasa puas atas pelayanan asuhan kebidanan yang diberikan bidan.

Dari hasil analisis kuesioner yang telah dikumpulkan bidan maka ibu bersalin yang didampingi suami dan keluarga pada saat poses persalinan berlangsung merasa bahwa pelayanan asuhan kebidanan yang diberikan bidan sangat baik yang dapat terlihat dari ketanggapan bidan dalam membantu ibu bersalin sangat peka dan cekatan, dan sangat memperhatikan kebutuhan yang diperlukan ibu bersalin dalam proses persalinannya dan cepat mengatasi permasalahan ibu bersalin jika ibu bersalin mengalami komplikasi.

Pelayanan asuhan kebidanan yang harus dipertahankan agar ibu bersalin merasa kebutuhannya cepat ditanggapi oleh bidan yang mendapatkan pelatihan komunikasi teraupetik yaitu kemampuan bidan untuk menghibur ibu bersalin saat ibu bersalin nampak sedih, segera menanggapi keluhan yang diungkapkan dari ibu bersalin, menjelaskan cara-cara merawat penyakit tidak hanya kepada ibu bersalin tetapi juga kepada keluarga pada saat ibu bersalin pulang kerumah dan penjelasan yang diberikan dapat membantu menangani masalah kesehatan yang diderita oleh ibu bersalin. Kemampuan bidan untuk cepat tanggap terhadap keluhan ibu bersalin dirasakan oleh ibu bersalin dapat membantu menangani masalah kesehatan yang diderita dan pelayanan yang diberikan benar-benar dibutuhkan oleh ibu bersalin sehingga kepuasan ibu bersalin terhadap pelayanan asuhan kebidanan tinggi.

Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Suryati dkk (2023) membuktikan salah satu indikator kepuasan ibu bersalin terhadap pelayanan asuhan kebidanan yaitu respon bidan terhadap kebutuhan ibu bersalin serta sikap baik saat melakukan tindakan asuhan kebidanan. Dengan demikian hasil penelitian menunjukkan bahwa tindakan bidan pada kelompok intervensi telah menunjukkan sikap berbedan dan segera merespon kebutuhan ibu bersalin. Hasil ini membuktikan bahwa dengan pelatihan komunikasi teraupetik pada bidan mampu memberikan kepuasan bagi ibu bersalin.

Berdasarkan hal diatas, didapatkan bahwa tingkat kepuasan pasien merupakan bagian terpenting dalam suatu pelayanan kebidanan. Tingkat kepuasan merupakan hasil apresiasi serta penilaian terhadap pelayanan yang diberikan, dalam hal ini komunikasi bidan menjadi peranan

penting karena tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh baik dan tidaknya komunikasi bidan. Seperti diketahui bahwa apabila komunikasi bidan baik maka pasien akan merasa puas dengan pelayanan kebidanan yang diberikan (Anjaswani, 2019). Komunikasi bidan yang baik sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Hal ini dikarenakan komunikasi yang baik akan menimbulkan persepsi yang baik pula terhadap pasien, sehingga komunikasi dalam memberikan asuhan kebidanan diharapkan dapat mengubah pola pikir dan sikap pasien agar dapat memahami serta mengaplikasikan setiap KIE yang disampaikan oleh bidan (Damaiyanti, 2010).

Komunikasi terapeutik dengan cara yang benar dalam melakukannya akan membantu proses penyembuhan pasien serta membantu memecahkan masalah yang dihadapi pasien. Komunikasi terlihat saat pertama di ruang bersalin, terjadinya komunikasi antara bidan dan pasien seperti memberi salam sapaan untuk menunjukkan identitas diri bidan sebagai perkenalan awal, lalu menanyakan biodata pasien, serta melakukan pemeriksaan awal pasien sebagai Tindakan pertama untuk mengetahui Tindakan apa selanjutnya yang akan diberikan (Philip, 2024). 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 membantu proses kesembuhan pasien. Komunikasi terapeutik dalam hal ini merupakan bentuk konseling kebidanan (Wulandari, 2019).

Dengan demikian tingginya kepuasan ibu bersalin yang mendapatkan pendampingan komunikasi terapeutik dari Bidan yang bertugas di Puskesmas Kabupaten Karo menunjukkan bahwa bidan telah melakukan komunikasi terapeutik dengan baik yang sesuai dengan waktu, kebutuhan, dan kondisi ibu bersalin. Dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini yang melakukan pendampingan komunikasi terapeutik adalah bidan yang telah mendapatkan pelatihan komunikasi terapeutik dan diberikan pengetahuan tentang materi komunikasi terapeutik dan berkaitan dengan dimensi kepuasan ibu bersalin yang meliputi empati, kecepatan tanggapan, jaminan, keandalan dan estetika.

SIMPULAN

Pelayanan asuhan kebidanan yang dirasakan oleh ibu bersalin mampu memberikan kepuasan baik yang dilayani oleh bidan yang mendapatkan pelatihan komunikasi terapeutik adalah pada dimensi kecepatan tanggapan. Kepuasan ibu bersalin yang dirawat oleh bidan yang mendapatkan pelatihan komunikasi terapeutik lebih tinggi, dan karakteristik ibu bersalin yaitu pendidikan terakhir ibu bersalin sangat mempengaruhi tingkat kepuasan ibu bersalin terhadap pendampingan komunikasi terapeutik yang diberikan bidan kepada ibu bersalin.

Diharapkan bagi tenaga kesehatan khususnya bidan dapat memberikan pelayanan asuhan sayang ibu terlebih saat menolong persalinan, komunikasi adalah hal utama dalam memberikan pelayanan dan kepuasan pasien. Dalam melakukan komunikasi terapeutik ke pasien tentunya akan membuat pasien puas dengan pelayanan yang diberikan maka dengan sendirinya secara tidak langsung menjadi marketing di masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada Kepala Puskesmas Kabupaten Karo yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan pengabdian kepada masyarakat (PKM) ini, petugas kesehatan yang bertugas di Puskesmas Karo terutama Bidan Koordinator, orang tua dan anak yang telah memberikan dukungan kepada penulis dan seluruh pihak yang sudah berkontribusi dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan artikel ini.

REFERENSI

- Alfiana. (2022). Gambaran Tingkat Kepuasan Akseptor KB Pengguna Kontrasepsi Hormonal Suntik Terhadap Pelayanan Puskesmas Lubuk Baja Tahun 2014.
- Anjaswani, T (2022). Analisis tingkat kepuasan klien terhadap perilaku caring bidan di RSUD dr. Saiful Anwar Malang. Tesis Program Pascasarjana FIK-UI. Jakarta. Tidak dipublikasikan

- Uniba.Anjaswani, T. (2021). Komunikasi Dalam Keperawatan. Kementerian Kesehatan RI.Ayun. (2018). Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. Insan Cendekia Medika.
- Damaiyanti, M. (2020). Komunikasi Terapeutik Dalam Praktik Keperawatan.Elisabeth & Endang. (2015). Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan. Pustaka Baru Press.
- Kurnaesih, Een, and D. M. Y. (2018). “Determinan Pelayanan Antenatal CareBidan Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Di Wilayah Puskesmas Amparita Kabupaten Sidrap Tahun 2018.” Jurnal Mitrasehat, 8(2).
- Lusa, J.S., (2021) Hubungan quality assurance dengan kepuasan pasien rumah sakit, ([http : // jsofian. wordpres. com/ 2007/ 04/ 17/ mengukur-kepuasan-pasien-rumah-sakitdiperoleh tanggal 28 Desember 2021](http://jsofian.wordpress.com/2007/04/17/mengukur-kepuasan-pasien-rumah-sakitdiperoleh-tanggal-28-Desember-2021)).
- Machfoedz, M. (2019). Komunikasi Terapeutik. Ganbika.Maria, A. (2015). “Sikap dan komunikasi bidan terhadap tingkat kepuasan ibu hamilpada pelaksanaan antenatal care.” Jurnal Vokasi Kesehatan, 1(5), 136–141.
- Marlina, L., Nurdianti, R., & Handayani, D. (2021). HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN KECEMASAN PASIEN PERSALINAN KALA 1 FASE AKTIF DI RSUD DR. SOEKARDJO TASIKMALAYA. JURNAL KESEHATAN INDRA HUSADA, 9(1), 72–78.
- Philip, R. L. (2024). Komunikasi Dalam Praktik Kebidanan (Suhaera (ed.)). Ganesha Kreasi Semesta.
- Rohyadi, Y. (2024). Analisis hubungan antara karakteristik demografi dengan kepuasan pasien tentang pelaksanaan fungsi komunikasi oleh biddan di ruang rawat inap dewasa Rumah Sakit Umum Cibabat. Jakarta. Program Pascasarjana FIK UI. Tidak diterbitkan
- Saputra, H. (2022). “Hubungan Komunikasi Terapeutik Keperawatan Dengan Kepatuhan Lansia Melaksanakan Kontrol Kesehatan Di Puskemsas Cihara Banten.”
- Sarfika. (2018). Komunitas Terapeutik Dalam Keperawatan. Buku Ajar keperawatan Dasar 2. In Andalas University Press.
- Setiasih, W. (2020). Hubungan antara kepuasan kerja bidan dengan kepuasan klien di Rumah Sakit Husada Jakarta.Program Pascasarjana FIK UI. Tidak dipublikasikan
- Suryani. (2020). Komunikasi Terapeutik Teori dan Praktik Edisi 2. EGC.
- Uripni, D. (2020). Komunikasi Kebidanan
- Ugwu, F. O. (2017). Contribution of Perceived High Workload to Counterproductive Work Behaviors: Leisure Crafting as a Reduction Strategy. Practicum Psychologia, 7(2), 1–17. <http://journals.aphriapub.com/index.php/pp>
- Wulandari, D. (2019). Komunikasi Dan Konseling Dalam Praktik Kebidanan
- Yansuri. (2024). Hubungan stress kerja dan karakteristik bidan dengan komunikasi teraupetik –klien di ruang rawat inap RSJ Provinsi Lampung. Jakarta. Program Pasacasarjana FIK UI. Tidak dipublikasikan.