

Hubungan Komunikasi Bidan dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil pada Pelayanan *Antenatal Care* di Puskesmas Gebang Kabupaten Langkat Provinsi Sumatera Utara Tahun 2024

Kiki Wahyuni^{1*}, Erin Padilla Siregar², Sri Rezeki³, Amelia Erawaty Siregar⁴
^{1,2,3,4}STIKes Mitra Husada Medan, Indonesia

Email: kikiwahyuni45@gmail.com, erinpadillasiregar1986@gmail.com

Alamat: Jl. Pintu Air IV Pasar 8 Kel, Kwala Bekala Kec. Medan Johor

Korespondensi penulis: kikiwahyuni45@gmail.com*

Abstract : *Good communication between midwives and pregnant women greatly influences maternal satisfaction in receiving health services from midwives, so that a sense of mutual trust is built between midwives and pregnant women. This mutual trust will have an impact on changes in attitudes for both service providers and service recipients. The proportion of pregnancy checks in North Sumatra Province was 92.4%, while those who did not have pregnancy checks was 7.6%. The ANC K1 coverage rate in North Sumatra Province was 90.0%, while ANC K4 was 85.9%. This shows that ANC coverage in North Sumatra Province is still low because the national ANC target is 95%. The general aim of this research is to analyze the relationship between midwife communication and the level of satisfaction of pregnant women with ANC services at the Gebang Community Health Center, Langkat Regency in 2024. The research method used is quantitative, information about what you want to know is examined using numerical data through a retrospective survey. Conducting a retrospective survey is one method of collecting historical data. This research uses a cross-sectional strategy. The sample for this in-depth research was all midwives in the Gebang Health Center working area, totaling 40 people. Data analysis uses univariate and bivariate analysis. From the statistical test results, it was obtained that $p.value = 0.004$ and $\alpha = 0.05$, where the value of $P.value (0.004) < \alpha (0.05)$, so it can be concluded that there is a relationship between midwife communication and pregnant women's satisfaction with antenatal care services in Health Center. Gebang Langkat Regency in 2024. Midwives are expected to further improve their good communication skills with patients by participating in training on effective communication methods so that patients feel satisfied with the services provided.*

Keywords: *Communication, Midwifery, Antenatal Services*

Abstrak : Komunikasi yang baik antara bidan dan ibu hamil sangat mempengaruhi kepuasan ibu dalam menerima pelayanan kesehatan dari bidan, sehingga terbangun rasa saling percaya antara bidan dan ibu hamil. Rasa saling percaya ini akan berdampak pada perubahan sikap baik bagi pemberi layanan maupun penerima layanan. proporsi pemeriksaan kehamilan di Provinsi Sumatera Utara sebesar 92,4%, sedangkan yang tidak memeriksakan kehamilan sebesar 7,6%. Angka cakupan ANC K1 di Provinsi Sumatera Utara sebesar 90,0% sedangkan ANC K4 sebesar 85,9%. Hal ini menunjukkan cakupan ANC di Provinsi Sumatera Utara masih rendah karena target ANC nasional adalah 95%. Tujuan umum penelitian ini adalah untuk menganalisa Hubungan komunikasi bidan terhadap tingkat kepuasan ibu hamil padapelayanan ANC di Puskesmas Gebang Kabupaten Langkat tahun 2024 Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, informasi mengenai apa yang ingin diketahui diperiksa dengan menggunakan data numerik melalui survei retrospektif. Melakukan survei retrospektif merupakan salah satu metode pengumpulan data historis. Penelitian ini menggunakan strategi cross-sectional. Sampel pada penelitian mendalam ini adalah seluruh Bidan di wilayah kerja Puskesmas Gebang yang berjumlah 40 orang. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat. Dari hasil uji statistik diperoleh $p.value = 0,004$ dan $\alpha = 0,05$, dimana nilai $P.value (0,004) < \alpha (0,05)$, sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan antara komunikasi bidan dengan kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal care di Puskesmas. Gebang Kabupaten Langkat pada tahun 2024. Bidan diharapkan dapat lebih meningkatkan kemampuan komunikasi yang baik dengan pasien dengan mengikuti pelatihan metode komunikasi yang efektif sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan

Kata Kunci : Komunikasi, Bidan, Pelayanan Antenatal

1. LATAR BELAKANG

Antenatal Care merupakan satu upaya pencegahan awal dari faktor resiko kehamilan. Pelayanan antenatal adalah pelayanan kesehatan oleh tenaga kesehatan untuk ibu selama masa kehamilannya, dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan antenatal yang ditetapkan dalam standar pelayanan kebidanan. Pelayanan antenatal sesuai standar meliputi anamnesis pemeriksaan fisik (umum dan kebidanan), pemeriksaan laboratorium atas indikasi, serta intervensi dasar dan khusus Menurut (Depkes RI, 2018). Antenatal care merupakan cara untuk mendeteksi dini terjadinya resiko tinggi terhadap kehamilan dan persalinan dan dapat menurunkan angka kematian ibu serta memantau keadaan janin (Hardiani, 2018).

Data *World Health Organization* (WHO) mengenai status kesehatan nasional pada capaian target *Sustainable Development Goals* (SDGs) menyatakan secara global sekitar 830 wanita meninggal setiap hari karena komplikasi selama kehamilan dan persalinan, dengan tingkat AKI sebanyak 216 per 100.000 kelahiran hidup (WHO, 2019). Sebanyak 99 persen kematian ibu akibat masalah kehamilan, persalinan atau kelahiran terjadi di negara-negara berkembang. Rasio AKI masih dirasa cukup tinggi sebagaimana ditargetkan menjadi 70 per 100.000 kelahiran hidup pada tahun 2030 (WHO, 2019). WHO memperkirakan lebih dari 585.000 ibu pertahunnya meninggal saat hamil atau bersalin. Di Asia selatan, wanita berkemungkinan 1:18 meninggal akibat kehamilan atau persalinan selama kehidupannya. Lebih dari 50 % kematian di Negara berkembang sebenarnya dapat dicegah dengan teknologi yang ada serta biaya relatif rendah (Saifudin 2018).

AKI di negara-negara Asean sudah menempati posisi 40-60 per 100 ribu kelahiran hidup. Hanya lima negara yang memiliki AKI per 100.000 kelahiran hidup, yakni Brunei Darussalam (24 per 100.000 kelahiran hidup), Filipina (99 per 100.000 kelahiran hidup), Malaysia (29 per 100.000 kelahiran hidup), Vietnam (59 per 100.000 kelahiran hidup), dan Thailand (48 per 100.000 kelahiran hidup). AKI di Indonesia pada tahun 2019 sebesar 305 kasus (Kemenkes RI, 2019). Target AKI menurut SDGs pada tahun 2019 yaitu sebesar 306 per 100.000 kelahiran hidup (Kemenkes, 2019).

Berdasarkan data Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) tahun 2019 juga dapat diketahui bahwa proporsi pemeriksaan kehamilan di Provinsi Sumatera Utara sebesar 92,4%, sedangkan yang tidak melakukan pemeriksaan sebesar 7,6%. Angka cakupan ANC K1 di Provinsi Sumatera Utara sebesar 90,0% sedangkan ANC K4 sebesar 85,9%. Hal tersebut menunjukkan bahwa cakupan ANC di Provinsi Sumatera Utara masih rendah karena target nasional untuk ANC sebesar 95 % (Profil Dinas Kesehatan Sumatera Utara,

2019). Berdasarkan laporan profil kesehatan Kabupaten Tapanuli Selatan Tahun 2020, cakupan ANC di Kabupaten Tapanuli Selatan yakni sebesar 100% (Dinkes Kabupaten Tapanuli Selatan, 2020).

Dalam rangka mewujudkan MDGs, bidan merupakan salah satu ujung tombak dalam pelayanan kesehatan ibu dan anak di masyarakat, dituntut untuk selalu memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas. Selain itu, berorientasi kepada kepuasan dan keselamatan pasien. Hal ini sesuai dengan pendapat Nurhayati (2018) bahwa “dalam memberikan pelayanan kesehatan ibu dan anak yang terbaik dan berkualitas, memerlukan perbaikan yang menyeluruh dan bermutu termasuk kepuasan klien dalam menerima pelayanan kesehatan” (Nurhayati, 2018)

Berdasarkan hasil wawancara penelitian pendahuluan dengan 5 orang ibu hamil di Puskesmas Gebang Kabupaten Langkat. sudah cukup baik karena mudah dimengerti, sedangkan 3 orang ibu hamil menyatakan pelayanan ataupun komunikasi bidan di Puskesmas Gebang Kabupaten Langkat di karenakan pasien terlalu lama menunggu selain itu bidan masih kurang memberika penjelasan dan menggunakan bahasa yang sulit untuk dimengerti oleh pasien

2. KAJIAN TEORITIS

Secara praktis atau dalam praktik kehidupan sehari-hari, definisi, makna, arti, atau pengertian komunikasi adalah proses penyampaian pesan kepada orang lain. Pesan (*message*) itu bisa berupa informasi, pemberitahuan, keterangan, ajakan, imbauan, bahkan provokasi atau hasutan. Kata kunci dalam komunikasi adalah pesan itu. Dari pesan itulah sebuah proses komunikasi dimulai. Komunikasi terjadi karena ada pesan yang ingin atau harus disampaikan kepada pihak lain (Abidin, 2018). Kepuasan adalah Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien, rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Pasien adalah orang sakit yang dirawat dokter dan tenaga kesehatan lainnya ditempat praktek (Yuwono; 2017)

Hakikatnya komunikasi adalah proses pernyataan antar manusia yang dinyatakan itu adalah pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan bahasa

sebagai alat penyalurnya. Mempelajari studi komunikasi merupakan bagian paling penting ketika komunikasi dipakai untuk pengantar semua bidang-bidang ilmu yang ada diantaranya, ilmu politik, ilmu ekonomi, budaya dan sosial. Tentunya dengan segala macam permasalahan- permasalahannya yang timbul akibat perilaku dan komunikasinya. Semakin besar suatu masyarakat yang berarti semakin banyak manusia yang dicakup cenderung akan semakin banyak masalah yang akibat perbedaan-perbedaan antara manusia yang banyak dari berbagai bidang baik itu berasal dari pikirannya, perasaannya,

Kebutuhannya, sifat tabiatnya, aspirasinya dan ideologinya Antenatal Care (ANC) merupakan suatu pelayanan yang diberikan oleh perawat kepada wanita selama hamil, misalnya dengan pemantauan kesehatan secara fisik, psikologis, termasuk pertumbuhan dan perkembangan janin serta mempersiapkan proses persalinan dan kelahiran supaya ibu siap menghadapi peran baru sebagai orangtua Pemeriksaan kehamilan/ANC (Antenatal Care) sangatlah dibutuhkan guna memantau kondisi kesehatan ibu dan janinnya. Sehingga diperlukan pemeriksaan kehamilan secara rutin Saifudin (Yulianti, 2017)

Program kesehatan ibu di Indonesia menganjurkan agar ibu hamil melakukan paling sedikit empat kali kunjungan untuk pemeriksaan selama kehamilan, menurut jadwal 1-1-2 yaitu paling sedikit sekali kunjungan dalam trimester pertama, paling sedikit sekali kunjungan dalam trimester kedua, dan paling sedikit dua kali kunjungan dalam trimester ketiga (Kemenkes, 2017). Selain untuk ibu hamil sebaiknya melakukan kunjungan ANC minimal sebanyak 4 kali

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian menggunakan metode penelitian deskriptif dengan jenis korelasi guna mengetahui hubungan variabel bebas (*independent*) dan variabel (*dependent*). populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu hamil yang berkunjung ke Puskesmas Gebang sebanyak 40 orang tahun 2024, Tehnik pengumpulan data menggunakan data Primer , yaitu data yang diolah terlebih dahulu dan sumber data yang diperoleh oleh peneliti dari rekam medic, Pengolahan dan Analisa data dengan langkah Editing, Coding, Data Entry, Tabulating dan analisa data dengan menggunakan analisis univariat dan Bivariat

4. HASIL

a. Komunikasi Bidan

Tabel 1. Distribusi Komunikasi Bidan Pada Pelayanan ANC Di Puskesmas Gebang Kabupaten Langkat Tahun 2024.

Kriteria	F%
Kurang	2562,5
Baik	1537,5
Jumlah	40100

Hasil Tabel menunjukkan mayoritas komunikasi bidan kurang sebanyak 25 orang (62,5%) dan minoritas komunikasi bidan baik yaitu sebanyak 15 orang (37,5%).

b. Kepuasan Ibu Hamil

Tabel 2. Distribusi Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan ANC Di Puskesmas gebang Kabupaten Langkat Tahun 2024

Kriteria	F	%
Tidak Puas	24	60,0
Puas	16	40,0
Jumlah	40	100

Hasil Tabel 4.3 mayoritas responden tidak puas sebanyak 24 orang (60,0%) dan minoritas responden puas yaitu sebanyak 16 orang (40,0%).

c. Hubungan Komunikasi Bidan Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan Antenatal Care Puskesmas Gebang Kabupaten Langkat Tahun 2024

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan Antenatal Care Puskesmas Gebang Kabupaten Langkat Tahun 2024

Hamil	Kepuasan Ibu			P Value	
	Tidak Puas	Puas	Jumlah		
Komunikasi					
Bidan	F%	F	%	F	%
Kurang	2392,0	2	8,0	25	100
Baik	16,7	14	93,3	15	100
Jumlah	2460,0	16	40,0	40	100

Hasil tabel menunjukkan dari 25 responden yang komunikasi kurang mayoritas ibu hamil tidak puas pada pelayanan ANC yaitu sebanyak 23 (92,0%), dan minoritas ibu hamil puas dengan pelayanan ANC yaitu sebanyak 2 orang (8,0 %). Sedangkan Dari 15 yang komunikasi bidan baik mayoritas ibu hamil puas dengan pelayanan ANC sebanyak 14 orang (93,3 %), dan minoritas ibu hamil tidak puas dengan pelayanan ANC yaitu sebanyak 1 orang (6,7 %).

d. Hubungan riwayat Persalinannnn ibu Bersalin dengan kejadianplasenta previa

Riwayat Persalinan	Mengalami		Tidak mengalami		Total	(95%CI)	Value
	N	%	N	%			
SC	79	76,7	0	0	79100,0	0,350	0,26 _{0,26}
Normal	0	0	24	23,3	24100,0	(0,137-0,895)	
Total	79	38,8	24	23,3	103100,0		

Pembahasan

a. Komunikasi Bidan Dalam Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas Gebang Kabupaten Langkat Tahun 2024

Hasil Tabel 4.2 mayoritas komunikasi bidan kurang sebanyak 25 orang (62,5%) dan minoritas komunikasi bidan baik yaitu sebanyak 15 orang (37,5 %). Kurangnya komunikasi dapat mempengaruhi level secara serius kepuasan pasien. Komunikasi yang dilakukan bidan meliputi: komunikasi verbal dan non-verbal, bidan yang berkomunikasi sikap tidak ramah dan komunikasi yang buruk

menyebabkan ketidakpuasan pasien (Fadhiah, 2017). Hal ini karena pasien tidak dapat menjelaskan informasi verbal dan nonverbal telah dikirim. Komunikasi yang kurang sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Komunikasi yang dilakukan bidan meliputi komunikasi verbal dan non verbal, bidan yang berkomunikasi dengan sikap tidak bersahabat dan cara berkomunikasi yang tidak baik menyebabkan ketidakpuasan pada pasien. Hal ini disebabkan karena ketidakmampuan pasien menafsirkan pesan verbal dan non verbal yang disampaikan (Israini, 2020).

Melalui komunikasi bidan sanggup menyampaikan inspirasi dan pikirannya kepada ibu hamil, dan lantas bidan sanggup mengetahui pikiran dan perasaan ibu hamil terhadap penyakit yang diderita dan juga sikap tingkah laku ibu hamil terhadap dirinya sendiri (Ida Wira, 2016) Dengan demikianlah segala tindakan bidan disepakati oleh ibu hamil dan ibu hamil itu sendiri ikut mendukung segala pengobatan yang dilakukan terhadapnya bila dilaksanakan tindakan tanpa diberi penjelasan terlebih

dahulu, atau pendapat ibu hamil tidak diminta atau sebaliknya ibu hamil menyembunyikan perasaannya, maka usaha penyembuhan akan tidak cukup berhasil (Rita Yulifah, 2015).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Atik Tri Lestari (2018) perihal “Faktor-faktor yang terjalin dengan tingkat kepuasan ibu hamil pada service ANC di Klinik Pratama Anugrah” berasal dari 30 orang responden, 22 orang (73,33%) ibu mengatakan bahwa komunikasi bidan bersama dengan pasien lumayan baik.

Hasil ini sesuai dengan teori Tri Johan (2017) yang menyatakan komunikasi kebidanan adalah bentuk komunikasi yang digunakan oleh bidan dalam memberikan asuhan kebidanan baik dalam bentuk komunikasi verbal maupun non verbal dengan tujuan klien dengan mudah memahami penjelasan bidan dalam upaya pemenuhan kebutuhan klien.

b. Kepuasan Ibu Hamil Dengan Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas gebang Kabupaten Langkat Tahun 2024

Hasil Tabel 4.3 mayoritas responden tidak puas sebanyak 24 orang (60,0%) dan minoritas responden puas yaitu sebanyak 16 orang (40,0%). Berdasarkan hal diatas, didapatkan bahwasanya tingkat kepuasan pasien merupakan perbandingan antara harapan dengan hasil yang diterima terhadap pelayanan kebidanan. Tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh faktor-faktor yang diterimanya dalam pelayanan kebidanan, diantaranya faktor fisik, kehandalan, ketanggapan, dan jaminan. Apabila faktor tersebut terpenuhi dalam pelayanan kebidanan maka pasien akan merasa puas (Alfiana, 2017).

Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan ibu hamil dalam mendapatkan pelayanan ANC menunjukkan bahwa sebagian besar 24 (60,0%) mengatakan puas, Hubungan Komunikasi Bidan Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Dalam Mendapatkan Pelayanan ANC Di Puskesmas Leyangan Tahun 2020 sedangkan 16 responden (40,0%) ibu hamil mengatakan cukup puas dengan komunikasi bidan ketika memberikan pelayanan ANC di Puskesmas Leyangan.

Hal ini sesuai dengan teori Ida Wira (2016). Kepuasan ibu hamil adalah keadaan psikis yang menyenangkan yang dirasakan oleh karena terpenuhinya secara relative semua kebutuhan secara memadai meliputi terciptanya rasa aman, kondisi lingkungan yang menyenangkan, menarik keadaan sosial yang baik, adanya penghargaan, adanya perasaan diri diakui dan bermanfaat dalam lingkungan. Pasien dikatakan puas pelayanan yang diberikan bidan telah memenuhi harapannya (Ida

Wira, 2016). Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Yenni Aryaneta dan Maryam (2017) tentang “Hubungan komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kebidanan antenatal care di BPM Wilayah Kerja Puskesmas Botania Kota Batam” dari 54 responden yang mendapatkan pelayanan kebidanan antenatal care sebanyak 50 responden (92,5%) merasa puas dan 4 responden (7,4%) diantaranya merasa kurang puas.

c. Hubungan Komunikasi Bidan Dengan Kepuasan Ibu Hamil Dalam Pelayanan Antenatal Care DI Puskesmas Gebang Kabupaten Langkat Tahun 2024

Hasil uji nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$) hal ini mengidentifikasi H_0 ditolak, artinya ada hubungan komunikasi bidan dengan kepuasan ibu hamil pada pelayanan antenatal care di Puskesmas Gebang Kabupaten Langkat Tahun 2024.

Berdasarkan hal di atas, didapatkanlah bahwasannya tingkat kepuasan pasien merupakan bagian terpenting dalam suatu pelayanan kebidanan. Karena tingkat kepuasan merupakan hasil apresiasi serta penilaian terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini komunikasi bidan memegang peranan penting karena tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh baik dan kurangnya komunikasi bidan tersebut. Seperti yang kita ketahui apabila komunikasi bidan baik maka pasien akan merasa puas dengan pelayanan kebidanan yang diberikan (Liliweri, 2018).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anisa (2017) tentang “Hubungan komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan ANC di Puskesmas Sei Jingah Banjarmasin Utara”. Dari hasil penelitian komunikasi bidan dengan ibu hamil sebagian besar sangat baik berjumlah 28 orang (93,4%), sebanyak 21 orang (70,00%) menyatakan sangat puas dan hasil analisis statistik dengan uji rank Spearman didapatkan nilai $p = 0,358$ yang artinya tidak ada hubungan bermakna antara komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil dalam mendapatkan pelayanan ANC di Puskesmas Sei Jingah Banjarmasin tahun 2017.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan ibu hamil yaitu kehandalan merupakan kemampuan dengan tepat dan terpercaya. Ketanggapan untuk membantu ibu hamil dan memberikan pelayanan dengan cepat. Keyakinan yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Empati yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi ibu hamil dan ini adalah salah satu syarat juga dalam pelaksanaan komunikasi seorang bidan. Wujud nyata yaitu penampilan fisik, peralatan, personal dan media komunikasi

(Nurul, 2018).

Berdasarkan hal diatas, didapatkan bahwasanya tingkat kepuasan pasien merupakan bagian terpenting dalam suatu pelayanan kebidanan. Karena tingkat kepuasan merupakan hasil apresiasi serta penilaian terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini komunikasi bidan memegang peranan penting karena tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh baik dan kurangnya komunikasi bidan tersebut. Seperti yang kita ketahui apabila komunikasi bidan baik maka pasien akan merasa puas dengan pelayanan kebidanan yang diberikan (Roza, 2016)

Menurut asumsi peneliti, Ibu hamil yang merasa puas terhadap pelayanan ANC yang diberikan oleh bidan, menilai bahwa komunikasi bidan saat pemberian pelayanan ANC jelas dan kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya, dan sebaliknya ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh tidak sesuai dengan harapannya.

5. KESIMPULAN

Ada hubungan komunikasi bidan dengan kepuasan ibu hamil dalam pelayanan Antenatal care di Puskesmas Gebang Kabupaten Langkat Tahun 2024, dimana nilai $P=0,000$ ($P<0,05$).

Saran

Hasil penelitian Gebang diharapkan lebih meningkatkan keterampilan komunikasi yang baik kepada pasien dengan mengikuti pelatihan tentang cara komunikasi yang efektif sehingga pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami menyampaikan terima kasih kepada pihak yang terlibat langsung dalam penelitian ini maupun pihak-pihak lain yang terlibat secara tidak langsung. Terima kasih yang tidak terhingga kepada Ketua STIKes Mitra Husada Medan yang telah memfasilitasi Peneliti

DAFTAR REFERENSI

- Cunningham, F. G., Leveno, K. J., Bloom, S. L., et al. (2014). *Williams obstetrics* (24th ed.). McGraw-Hill Education.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). *Profil Kesehatan Indonesia 2019*. Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). *Profil Kesehatan Indonesia 2019*. Kementerian Kesehatan RI.
- Noer, R. I., Ermawati, E., & Afdal, A. (2013). Karakteristik ibu pada penderita abortus dan tidak abortus di RS Dr. M. Djamil Padang tahun 2011-2012. *Jurnal Kesehatan Andalas*.
- Permadi, Y. (2017). Hubungan antara usia dan paritas dengan kejadian abortus di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang tahun 2016. *Jurnal Kesehatan Abdurahman Palembang*, 6(2), 36–40.
- Prawirohardjo, S. (2016). *Ilmu kebidanan* (4th ed.). PT. Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo.
- Rachman, A. N., Sauqi, H., & Al Audhah, N. (2013). Hubungan riwayat trauma terhadap kejadian abortus. *Berkala Kedokteran*, 9(1), 67–73. <https://doi.org/10.20527/jbk.v9i1.919>
- Ratnasari, H. M., Ashari, M., & Sumarawati, T. (2020). Hubungan antara usia ibu hamil dan kejadian abortus spontan (studi analitik observasional pada pasien primigravida di RSI Sultan Agung Semarang periode Januari 2013 - Desember 2018). In *Konferensi Ilmiah Mahasiswa Unissula (KIMU)* 3 (pp. 59–65). <http://jurnal.unissula.ac.id/index.php/kimukes/article/download/10133/4587>
- Rekam Medik Puskesmas Gebang Kabupaten Langkat.
- Saifuddin, A. B., Wiknjastro, G. H., Affandi, B., & Waspodo, D. (2014). *Buku panduan praktis pelayanan kesehatan maternal dan neonatal*. PT. Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo.
- Sakamoto, J., Michels, C., Bryn, E., & Joshi, N. (2019). Trauma in pregnancy. *Emergency Medicine Clinics of North America*, 37(2), 1–22. <https://doi.org/10.1016/j.emc.2019.01.009>
- Say, L., Chou, D., Gemmill, A., et al. (2014). Global causes of maternal death: A WHO systematic analysis. *Lancet Global Health*, 2(6), 323–333. [https://doi.org/10.1016/S2214-109X\(14\)70227-X](https://doi.org/10.1016/S2214-109X(14)70227-X)
- Widhihastuti, A. D., & Putri, I. M. (2020). Determinan yang berhubungan dengan kejadian abortus. In *The 11th University Research Colloquium 2020 Universitas Aisyiyah Yogyakarta* (pp. 233–238). <http://repository.urecol.org/index.php/proceeding/article/view/1071/1041>