

DOI: <http://dx.doi.org/10.33846/sf13nk120>

Komunikasi dan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kebidanan Saat Pandemi di Puskesmas Socah

Rodiyatun

Prodi D III Kebidanan Bangkalan, Poltekkes Kemenkes Surabaya; rodiyatun27@gmail.com

Siti Anisak

Prodi D III Kebidanan Bangkalan, Poltekkes Kemenkes Surabaya; nisak@poltekkesdepkes-sby.ac.id
(koresponden)

Vera Yuliana Sukma

Prodi D III Kebidanan Bangkalan, Poltekkes Kemenkes Surabaya; sukmayulianavera@gmail.com

ABSTRACT

The COVID-19 pandemic has an impact on all aspects of life, especially on the health care system. Health protocols in suppressing decline have changed the pattern of communication between health workers and patients. Communication is one of the factors that is often considered a source of conflict that triggers patient dissatisfaction with health services. The purpose of this study was to analyze the relationship between midwifery communication skills and patient satisfaction levels during the COVID-19 pandemic. The design of this study was cross-sectional. The study population was new patients at the Maternal and Child Health polyclinic, Socah Health Center, with age criteria of 25-35 years. The sample size was 216 people who were selected using a systematic sampling technique based on the register of patient visits in October 2020. Data were collected through filling out a questionnaire, then analyzed descriptively in the form of frequency and percentage, and then tested the hypothesis using the Spearman correlation test. The results showed that most of the patients were satisfied (65.43%), the rest were quite satisfied (19.75%) and less satisfied (14.82%). The results of the Spearman correlation test showed p value = 0.000, which means that there is a relationship between the communication skills of the midwife and the level of patient satisfaction with maternal and child health services.

Keywords: maternal and child health; service; midwife communication; patient satisfaction

ABSTRAK

Pandemi COVID-19 berdampak ke semua aspek kehidupan, khususnya pada sistem pelayanan kesehatan. Protokol kesehatan dalam menekan penurunan telah mengubah pola komunikasi petugas kesehatan dengan pasien. Komunikasi menjadi salah satu faktor yang sering dianggap sebagai sumber adanya konflik yang memicu ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis hubungan antara keterampilan komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan pasien saat pandemi COVID-19. Desain penelitian ini adalah *cross-sectional*. Populasi penelitian adalah pasien baru di poliklinik Kesehatan Ibu dan Anak, Puskesmas Socah, dengan kriteria usia 25-35 tahun. Ukuran sampel adalah 216 orang yang dipilih dengan teknik *systematic sampling* berdasarkan register kunjungan pasien pada bulan Oktober 2020. Data dikumpulkan melalui pengisian kuesioner, lalu dianalisis secara deskriptif berupa frekuensi dan persentase, lalu dilakukan pengujian hipotesis menggunakan uji korelasi Spearman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien puas (65,43%), selebihnya adalah cukup puas (19,75%) dan kurang puas (14,82%). Hasil uji korelasi *Spearman* menunjukkan nilai $p = 0,000$, yang berarti ada hubungan antara keterampilan komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan ibu dan anak.

Kata kunci: kesehatan ibu dan anak; pelayanan; komunikasi bidan; kepuasan pasien

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pandemi COVID-19 telah membawa perubahan terhadap dunia dengan berbagai tantangan yang tidak pernah terbayangkan sebelumnya. Upaya untuk menghambat penyebaran virus CO telah menghambat dan berdampak terhadap semua aspek kehidupan⁽¹⁾. Prinsip dasar protokol kesehatan yaitu memakai masker, menjaga jarak dan menghindari kerumunan, serta mencuci tangan pakai sabun (3M) adalah kewajiban yang harus dilakukan oleh semua komponen yang ada di masyarakat guna mencegah dan mengendalikan penularan Covid-19. Kedisiplinan dalam menerapkan protokol telah mengubah pola interaksi dalam sistem pelayanan kesehatan secara umum, termasuk didalamnya adalah pola komunikasi bidan dengan pasiennya.

Pada situasi pandemi bidan dituntut untuk mampu menerapkan tehnik komunikasi terapeutik yang efektif dalam melaksanakan asuhan dengan tetap mematuhi prinsip protokol kesehatan. Kemampuan menjadi komunikator sangat penting karena komunikasi dalam asuhan kebidanan merupakan bentuk interaksi profesional yang merupakan metode utama dalam memberikan asuhan kebidanan. Komunikasi menjadi salahsatu faktor yang sering dianggap sebagai sumber adanya konflik yang memicu pada ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan/ kebidanan⁽²⁾.

Ketidak puas terhadap pelayanan bidan akan berdampak pada rendahnya mutu pelayanan kesehatan secara umum. Pasien yang tidak merasakan kepuasan atau kekecewaan sewaktu menggunakan layanan kesehatan, cenderung tidak mematuhi nasihat, tidak mematuhi rencana pengobatan, berganti bidan atau pindah ke fasilitas layanan kesehatan yang lain⁽³⁾. Apabila pasien atau sebagai pengguna layanan merasa tidak puas terhadap, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien.

Pelayanan kesehatan berorientasi pada komunikasi perlu diperhatikan, karena komunikasi sangat penting dan berguna untuk membangun rasa saling percaya antara pasien dan tenaga kesehatan. Kepuasan pasien dapat tercapai apabila setiap bidan mempunyai kriteria yang harus dikuasai dalam berkomunikasi. Kriteria tersebut meliputi kemampuan menerapkan *squarely* atau berhadapan artinya posisi penampilan fisik menunjukkan sikap untuk melayani pasien, keterampilan lainnya *open posture* artinya menunjukkan sikap terbuka dalam gerakan postur tubuh, *clean* artinya penampilan fisik yang menunjukkan keinginan untuk mengatakan atau mendengar sesuatu, *eye contact* artinya mempertahankan kontak mata untuk menunjukkan bahwa menghargai dan tetap ingin berkomunikasi. *Relax* artinya dapat mengontrol keseimbangan antara ketegangan dan relaksasi dalam memberi respon dan tindakan kepada pasie⁽⁴⁾.

Perubahan pola komunikasi dalam pelayanan yang semula menerapkan prinsip prinsip komunikasi terapeutik, misalnya dengan kedekatan, kontak fisik, kontak mata, pada masa pandemic tidak diterapkan lagi sehingga diperlukan tindak lanjut upaya identifikasi pola atau teknik komunikasi yang tepat sesuai dengan protap protap yang ditentukan pada saat pandemi. Keterampilan komunikasi harus dipelajari dan dilatih secara terus menerus dan diinovasi dengan menyesuaikan dinamika perubahan perilaku dan perubahan kondisi lingkungan masyarakat khususnya pada saat pandemic⁽⁵⁾.

Penelitian penelitian sebelumnya berfokus pada efektifitas penerapan komunikasi terapeutik sedangkan pada saat pandemi terdapat beberapa aspek dari Teknik komunikasi terapeutik tersebut yang bertentangan protocol Kesehatan masa pademi.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan keterampilan komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan saat Pandemi di Puskesmas Socah.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian analitik dengan desain *cross-sectional*. Populasi target dalam penelitian ini adalah pasien dalam pelayanan kesehatan ibu dan anak (KIA) yang menggunakan jasa pelayanan bidan di Puskesmas Socah, Kabupaten Bangkalan, yaitu pasien baru yang melakukan pemeriksaan atau kunjungan KIA, pada periode 2 bulan terakhir, dengan kriteria pasien mendapatkan pelayanan kehamilan, nifas atau kontrasepsi, dengan rentang usia 25 sampai 35 tahun. Besar sampel adalah 216 orang yaitu pasien yang melakukan kunjungan KIA yang memenuhi kriteria pada bulan September dan Oktober 2020. Sampel dipilih dengan teknik *systematic sampling* berdasarkan nomer register kunjungan.

Variabel independen yang diteliti adalah keterampilan komunikasi bidan, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner, lalu dianalisis secara deskriptif berupa frekuensi dan persentase, lalu dilakukan pengujian hipotesis menggunakan uji korelasi *Spearman*.

HASIL

Penelitian dilakukan di Puskesmas Socah, Kabupaten Bangkalan, khususnya di Poliklinik KIA. Jumlah bidan yang memberikan pelayanan kesehatan secara langsung sebanyak 10 orang dengan rincian sebagaimana ditampilkan pada tabel 1.

Tabel 1. Distribusi karakteristik bidan di poli KIA Puskesmas Socah periode September – Oktober 2020

Karakteristik	Frekuensi	Persentase
Pendidikan profesi	-	-
P2B	-	-
D3 kebidanan	8	90
D4 kebidanan	2	10
Status kepegawaian		
PNS	6	60
Kontrak	4	40
Magang	-	-

Dari tabel 1 diketahui bahwa pendidikan terakhir bidan terbanyak adalah D3 kebidanan dengan status kepegawaian sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Data umum merupakan karakteristik responden, terdiri dari umur, pendidikan dan status obsteri (paritas) (tabel 2).

Tabel 2. Distribusi karakteristik pasien KIA yang menggunakan jasa pelayanan bidan di Puskesmas Socah

Karakteristik	Frekuensi	Persentase
Umur		
25 – 30 tahun	85	39,50
31 – 35 tahun	131	60,50
Pendidikan		
SD	32	14,81
SMP	69	32,09
SMA	99	45,67
PT	16	7,43
Paritas		
Primipara	11	4,93
Mutipara	202	93,82
Grande multipara	3	1,25

Tabel 2 menggambarkan bahwa usia responden terbesar adalah berada pada kisaran 31 sampai dengan 35 tahun dan paritas terbanyak adalah multiparitas.

Tabel 3. Distribusi keterampilan komunikasi bidan di Puskesmas Socah

Keterampilan komunikasi	Frekuensi	Persentase
Baik	147	68,13
Cukup	43	19,75
Kurang	26	12,12

Tabel 3 menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi bidan di Puskesmas Socah sebagian besar dalam kategori baik.

Tabel 4. Distribusi tingkat kepuasan pasien poliklinik KIA di Puskesmas Socah

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase
Puas	141	65,43
Cukup puas	43	19,75
Kurang puas	32	14,82

Tabel 4 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan KIA sebagian besar dalam kategori puas.

Hasil uji korelasi menunjukkan nilai $p = 0,000$, artinya ada hubungan antara keterampilan komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan bidan selama masa pandemi COVID-19.

PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian diketahui bahwa keterampilan komunikasi bidan yang baik yaitu pada pernyataan bahwa bidan menggunakan suara atau ucapan yang jelas ketika menyampaikan informasi tentang kesehatan pasien. Hampir semua responden memberikan jawaban “ya” pada indikator ini. Hasil pengamatan selama pengumpulan data, sebagian besar bidan di Poliklinik KIA menggunakan bahasa Madura dengan intonasi suara yang agak lantang setiap berbicara dengan pasien. Hal ini sangat efektif walaupun semua bidan menggunakan masker dan menerapkan protokol kesehatan selama melayani pasien pada masa pandemi ini. Selain itu semua bidan menggunakan istilah atau bahasa yang banyak digunakan oleh masyarakat setempat dalam melakukan anamnesis dan memberikan konsling. Adanya persamaan bahasa antara pasien dengan bidan adalah salah satu factor yang dapat meningkat terjalinya suatu kedekatan pasien dan bidan. Komunikasi tidak akan berhasil jika

pesan yang disampaikan tidak jelas maka pasien tidak mampu menerjemahkan kata-kata dan ucapan yang di sampaikan bidan. Sehingga tidak ada umpan balik atau salah persepsi antara bidan dan pasien ⁽²⁾.

Penggunaan bahasa yang jelas akan mempermudah pasien menerima informasi sehingga dapat mengurangi terjadi konflik pada interaksi bidan dan pasiennya dan sangat efektif dalam meningkatkan sikap kooperatif pasien selama asuhan kebidanan berlangsung. Komunikasi yang efektif adalah memberi kemudahan dalam memahami pesan yang disampaikan antara pemberi dan penerima sehingga bahasa lebih jelas, lengkap, pengiriman dan umpan balik seimbang, dan melatih penggunaan bahasa nonverbal secara baik. Penggunaan bahasa yang jelas dan lengkap mampu mempengaruhi dan mempunyai dampak yang besar terhadap arti pesan yang disampaikan kepada pasien. Bahasa yang digunakan disesuaikan dengan keadaan pasien, pengetahuan pasien dan usia pasien terutama dalam menjelaskan tentang tujuan terapi, kondisi pasien dan lain sebagainya ⁽⁵⁾.

Hasil tabulasi juga menunjukkan bahwa masih terdapat pasien yang menilai bahwa bidan tidak terampil dalam komunikasi. Dari pengamatan selama pengumpulan data, masih ada beberapa bidan yang menunjukkan sikap ragu-ragu dalam memberi respon atau mengambil keputusan saat menentukan dan memberikan tindakan. Hal tersebut terjadi karena beberapa faktor misalnya situasional yang tidak mendukung dan menimbulkan kerancuan, ketegangan, dan ketidaknyamanan. Faktor situasional yang sangat dirasakan selama pengumpulan data adalah situasi pandemik, dimana Puskesmas dan petugas kesehatan harus menerapkan protokol kesehatan dalam upaya mengurangi penularan Covid-19. Situasi pandemi mengharuskan semua petugas kesehatan bersikap hati-hati dan disiplin menerapkan protokol kesehatan. Situasi Pandemi ini pula sebagai faktor munculnya kecemasan petugas kesehatan. Dalam keadaan cemas maka akan menunjukkan ketidaktenangan dan kurang percaya diri dalam berkomunikasi ⁽⁶⁾.

Untuk itu bidan perlu menyiapkan lingkungan yang tepat dan nyaman sebelum melakukan komunikasi dengan pasien. Bidan harus mampu menciptakan situasi nyaman untuk mengatasi kecemasan dalam berkomunikasi dengan pasien selama masa pandemi. Hubungan yang baik antara bidan dengan pasien mampu meredakan segala ketegangan emosi. Upaya yang dilakukan oleh bidan sebaiknya tidak hanya diakhiri oleh penyembuhan akan tetapi diikuti rasa kepercayaan diantara kedua belah pihak atas tindakan pelayanan yang dilakukan. Oleh karena itu, emosi perlu dikendalikan dan memahami atas masalah yang dihadapi serta memikirkan upaya pemecahan masalah yang ada. Bidan harus memiliki *social anxiety* meliputi bagaimana kemampuan individu mengatasi kecemasan dalam berbicara dengan orang lain dan menunjukkan ketenangan serta percaya diri dalam berkomunikasi secara baik ⁽⁷⁾.

Berdasarkan hasil penelitian tergambar bahwa pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan KIA di Puskesmas Socah, sebagian besar (65.43%) merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan bidan. Dari item yang ada menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas yaitu bidan mengatakan akan menjaga kerahasiaan pasien, mendengarkan dengan penuh perhatian tentang semua hal yang anda sampaikan dan memberi pujian atau dukungan atas beberapa upaya yang dilakukan pasien. Hampir semua responden/pasien memberikan jawaban "ya" pada pernyataan tersebut. Pasien merasa senang dan nyaman selama pelayanan berlangsung karena diberikan perhatian secara pribadi yang meliputi pujian, mendengarkan penuh perhatian, dan menjaga kerahasiaan. Perasaan senang dan nyaman tersebut dapat menciptakan hubungan yang baik antara bidan pasiennya.

Hubungan antar manusia yang baik mendasari keberhasilan dalam berkomunikasi. Membina hubungan yang baik antara bidan dengan pasien dapat terselenggaranya kepuasan pada pasien. Seorang bidan mampu dan bersedia memberikan perhatian yang cukup kepada pasiennya secara pribadi, menampung dan mendengarkan semua keluhan, serta menjawab dan memberikan keterangan yang sejelas-jelasnya tentang segala hal yang ingin diketahui oleh pasien ⁽⁸⁾.

Menjaga kerahasiaan pasien serta privasi pasien agar tercipta hubungan yang baik dengan pasien dan ada rasa saling percaya antara bidan dan pasien. Hal tersebut akan mendukung tindakan konstruktif bidan terhadap kesehatan pasien dalam rangka mencapai kesembuhan. Upaya yang dilakukan oleh bidan sebaiknya tidak hanya diakhiri oleh penyembuhan akan tetapi diikuti rasa kepercayaan diantara kedua belah pihak atas tindakan pelayanan yang dilakukan.

Hasil tabulasi juga menunjukkan bahwa sebagian kecil (14.82%) pasien memiliki tingkat kepusan dalam katagori kurang puas. Dari *item* yang ada menunjukkan bahwa pasien yang tidak puas yaitu bidan tidak tenang dan santai saat memberikan tindakan. Hampir semua pasien member jawaban "tidak" pada pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa pasien kurang nyaman dan merasa kurang percaya atau meragukan kemampuan bidan dalam selama tindakan.

Terselenggaranya pelayanan yang nyaman adalah salah satu kewajiban etik. Untuk dapat terselenggaranya pelayanan yang bermutu, suasana pelayanan yang nyaman tersebut harus dapat dipertahankan. Kenyamanan yang dimaksudkan tidak hanya yang menyangkut fasilitas yang disediakan, tetapi yang terpenting lagi yang menyangkut sikap serta tindakan para pelaksana ketika menyelenggarakan pelayanan kesehatan ⁽⁹⁾.

Bidan hanya memperhatikan kebutuhan pasien dari segi fasilitas saja tanpa memperhatikan kebutuhan yang lain. Lingkungan interaksi akan mempengaruhi komunikasi yang efektif. Suasana yang bising akan menimbulkan kerancuan, ketegangan, dan ketidaknyamanan. Apabila dalam pelayanan tidak ada privasi yang tepat untuk pasien

akan membuat pasien merasa tidak nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh bidan. Untuk itu bidan perlu menyiapkan lingkungan yang tepat dan nyaman sebelum melakukan interaksi dengan pasien. Lingkungan fisik mempengaruhi sikap serta tindakan bidan ketika melakukan komunikasi dengan pasien. Bidan harus mampu menjaga kebersihan, kenyamanan dan ketenangan lingkungan sekitar. Bila lingkungan fisik mendukung dan bidan tenang dalam memberikan tindakan dan mengambil keputusan maka pasien akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh bidan.

Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa ada hubungan antara keterampilan komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan pasien. Bidan yang mampu menerapkan prinsip komunikasi yang baik seperti menjadi pendengar yang baik, tidak menyela atau memotong saat pasien berbicara, sikap tenang dan menyediakan tempat yang nyaman saat komunikasi, menjadi aspek penting dalam manajemen asuhan kebidanan. Seorang bidan harus memiliki kemampuan menggunakan komunikasi secara verbal dan nonverbal yang sesuai dengan kebiasaan masyarakat lokal.

Komunikasi akan efektif, jika komunikator mempunyai kompetensi pengetahuan tentang apa yang diinformasikan. Bila pengetahuan komunikator atas topik lengkap, komunikator terampil menjelaskan dan memotivasi perubahan sikap komunikan⁽¹⁰⁾.

Bidan harus mampu menerapkan sikap melayani, sikap terbuka, mendengar, menghargai dan dapat mengontrol keseimbangan antara ketegangan, serta rileks dalam memberi respon dan tindakan. Keterampilan tersebut harus dipelajari dan dilatih secara terus menerus melalui kemampuan belajar mandiri dalam berkomunikasi, penyegaran, pelatihan dan seminar untuk meningkatkan keterampilan komunikasi. Hal itu dilakukan dengan harapan bidan memiliki kemampuan komunikasi yang baik yang akhirnya dapat mendukung peningkatan kepuasan pasien.

Pelayanan kebidanan dikatakan bermutu apabila memberikan kepuasan kepada pasien. Kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan yaitu kebidanan mencakup beberapa dimensi, salah satu diantaranya adalah kelancaran komunikasi antara bidan dengan pasien⁽¹¹⁾. Keberhasilan aktivitas melayani pasien bagi bidan tidak hanya untuk mendapatkan jumlah pasien yang semakin banyak, yang berkorelasi dengan jumlah penghasilan yang diperoleh. Namun keberhasilan tersebut juga diupayakan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya atau dengan nama lain memberikan pelayanan prima terhadap pasien. Suatu pelayanan dikatakan prima apabila pasien merasa puas dengan tindakan yang diberikan oleh bidan dan sesuai dengan kebutuhan serta keinginan pasien dapat dipenuhi.

KESIMPULAN

Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar bidan memiliki keterampilan komunikasi dalam kategori baik. walaupun masih terdapat Sebagian kecil yang merasa kurang, hal tersebut dikarenakan penampilan tidak santai dan tidak tenang mengekspresikan sikap tegang dan ragu-ragu dalam menjawab atau bertanya kepada pasien. Pasien yang menggunakan jasa pelayanan bidan rata-rata merasa puas terhadap pelayanan KIA. Meskipun terdapat temuan klien yang masih kurang puas, namun jumlahnya hanya sedikit. Hal ini dikarenakan pasien kurang nyaman dan merasa kurang percaya atau meragukan kemampuan bidan dalam memberikan. Komunikasi bidan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan KIA.

Dengan demikian diperlukan penyusunan program yang berisi instruksi dan prosedur yang dibutuhkan untuk mengatasi masalah atau kesulitan skill dalam menerima pasien yang datang dengan kepentingan dan kebutuhan yang berbeda-beda pada saat pandemi. Pengembangan program bersifat situasional berdasarkan perkembangan kondisi wilayah tetapi tetap mengacu pada kebijakan yang ditetapkan nasional.

DAFTAR PUSTAKA

1. SMERU. Ringkasan Eksekutif: Dampak Sosial Ekonomi COVID-19 terhadap Rumah Tangga dan Rekomendasi Kebijakan Strategis untuk Indonesia [Internet]. SMERU. 2021 [cited 2021 Mar 31]. Available from: <https://smeru.or.id/id/content/ringkasan-eksekutif>
2. Tyastuti, et al. Komunikasi dan konseling dalam praktik kebidanan. Yogyakarta: Fitramaya; 2008.
3. Haryati D. Kepuasan pasien. Jurnal Kesmas. 2012.
4. Tyastuty, et al. Komunikasi dan konseling dalam praktik kebidanan. Yogyakarta: Fitramaya; 2015.
5. Atarishine. Ketidakpuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit [Internet]. 2013 [cited 2020 Aug 2]. Available from: <https://hmscfkmuh.wordpress.com>
6. Nappoe SA. Keselamatan Tenaga Kesehatan Keselamatan Kita Semua [Internet]. 2020 [cited 2020 Aug 2]. Available from: <http://mutupelayanankesehatan.net/3514>
7. Liliwery. Dasar-Dasar Komunikasi Kesehatan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar; 2011.
8. Rangkuti F. Tehnik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Yogyakarta: Gramedia Pustaka Utama; 2012.
9. Panjaitan F. Analisis Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan. Surabaya: PT Revka Petra Media; 2012.
10. Wiryanto. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: PT Grasindo; 2006.
11. Uripnii C. Komunikasi Kebidanan. Jakarta: EGC; 2013.