

**HUBUNGAN KETERAMPILAN KOMUNIKASI
INTERPERSONAL/KONSELING OLEH MAHASISWA
KEBIDANAN DENGAN KEPUASAN KLIEN
DI BIDAN PRAKTIK MANDIRI**

**Oleh
Neli Sunarni
NPM: 131020120524**

TESIS

**Untuk memenuhi salah satu syarat ujian
Guna memperoleh gelar Magister Kebidanan
Program Studi Magister Kebidanan**



**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PADJADJARAN
BANDUNG
2016**

ABSTRAK

Keberhasilan komunikasi interpersonal dalam konseling seorang bidan akan diuji bila menghadapi klien sesungguhnya. Kualitas komunikasi interpersonal/konseling oleh mahasiswa kebidanan belum pernah di evaluasi, oleh karena itu, mahasiswa pada saat melakukan praktik kebidanan dilakukan penilaian keterampilan komunikasi interpersonal/konseling oleh pembimbing klinik. Keterampilan komunikasi interpersonal/konseling merupakan aspek penting dalam pelayanan KB dan kesehatan reproduksi, karena konseling membantu klien mengatasi masalah yang dihadapinya dalam memilih dan memutuskan jenis kontrasepsi yang akan digunakan sesuai dengan kebutuhannya, sehingga klien merasa puas atas pilihan dan pelayanan yang diterimanya.

Penelitian observasional potong lintang dilaksanakan di empat lokasi Bidan Praktik Mandiri Kabupaten Ciamis pada bulan Agustus 2015. Subjek penelitian adalah mahasiswa kebidanan tingkat III semester VI yang sudah lulus mata kuliah pelayanan Keluarga Berencana sebanyak 46 orang dengan teknik pengambilan sampel secara random sampling. Calon akseptor KB yang datang ke Bidan Praktik Mandiri dinilai apakah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi, selanjutnya calon akseptor KB dipilih secara konsekutif sampai tercapai 46 orang. Data diperoleh menggunakan daftar tilik dan kuesioner, dianalisis dengan uji korelasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara teknik konseling, perilaku empati dalam konseling yang ditampilkan mahasiswa, perilaku yang mencerminkan etika dalam konseling dengan kepuasan klien dengan nilai $p > 0,05$. Tidak terdapatnya hubungan diduga karena pada saat penilaian hanya dinilai dari kepatuhan melakukan langkah klinik, namun tidak menilai isi atau materi konseling. Menilai empati tidak dinilai oleh klien, butir penilaian empati tidak dibuat secara khusus. Masih terdapatnya bias dalam proses penilaian dan mungkin juga dalam proses seleksi.

Simpulan hasil penelitian, tidak terdapat hubungan antara teknik konseling, perilaku empati dalam konseling dan perilaku etika dalam konseling dengan kepuasan klien.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Teknik Konseling, Perilaku Empati, Perilaku Etika, Kepuasan klien.

ABSTRACT

The successfull of interpersonal communication of counseling a midwife will be assessed while she serves the real client. The quality of interpersonal communication/counseling by the midwifery students has never been evaluated, by this reason, the students while doing midwifery practice have been assessed for their skills by their clinical instructor in interpersonal communication/counseling. Interpersonal Communication/Counseling skills is an important aspect in family planning service and reproduction health, because this counseling helps the clients to choose and deside the kinds of contraception to used based on her needs. Therefore, she feels satisfied by her choice and service.

A cross-sectional observational research is done in the four Independent Midwives Practice locations in Ciamis Regency on August 2015. The subjects of the research, by random sampling technique, are 46 students of the third grade or the sixth semester of midwifery students who also passed the family planning service subject. The candidate of family planning acceptors who come to Independent Midwives Practice are assessed whether they fulfil the inclusion and exclusion criteria, and than they are chosen consecutively until 46 candidates. The data are taken from checklists and questionnaire and analyzed by correlation test.

The results shows that there is no correlation among counseling techniques, empathy behaviour performed by students in counseling, the ethical behavior reflects in counseling and the clients satisfaction by $p>0.05$. this is suspected from the assessment that is only valued from their obedience to do the clinical procedure, not from the content or the counseling material assesment. To evaluate empathy does not be assessed by the clients and emphaty assessment item are not specifically made. Therefore, there is bias in assessment process and may be in selection process.

The conclusion of the research is that there is no correlation among counseling techniques, empathy behaviour in counseling and ethics behaviour in counseling with client satisfaction.

Keywords: Interpersonal Communication, Counseling Techniques, Empathy Behaviour, Ethical Behaviour, Client Satisfaction.