



PENGARUH KOMPETENSI, KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN SIKAP PETUGAS TERHADAP KEPUASAN IBU HAMIL PELAYANAN USG BALOI PERMAI BATAM

Citra Dessy^{1*}, Sabri², Hengky Oktarizal²

Universitas Ibnu Sina^{1,2,3}

*) Correspondence Author

Keywords

Work Competence,
Interpersonal
Communication, Staff
Attitude, Patient Satisfaction

Abstract

This study aims to analyze and determine the influence of work competence, interpersonal communication, and staff attitudes on the satisfaction of pregnant women receiving ultrasound (USG) services at Baloi Permai Public Health Center, Batam City. Specifically, this study seeks to examine the extent to which staff work competence—comprising knowledge, understanding, and skills—contributes to patient satisfaction. In addition, the study aims to assess the effect of interpersonal communication, characterized by openness, clarity of information, and supportive interaction, in establishing effective relationships between healthcare providers and patients. Furthermore, this research evaluates the influence of staff attitudes, reflected in friendliness, empathy, respect, and patience, on the perceived satisfaction of pregnant women. Beyond partial effects, this study also aims to investigate the simultaneous influence of these three variables on patient satisfaction. Therefore, the findings are expected to provide a comprehensive understanding of the key factors affecting the satisfaction of pregnant women in ultrasound services, as part of efforts to improve the quality of healthcare services at primary healthcare facilities.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia yang memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara menyeluruh. Kualitas pelayanan kesehatan menjadi indikator utama keberhasilan suatu fasilitas kesehatan dalam memenuhi kebutuhan pasien (Pohan, 2015). Salah satu aspek penting dalam pelayanan kesehatan adalah pelayanan antenatal yang bertujuan menjaga kesehatan ibu dan janin selama masa kehamilan (World Health Organization [WHO], 2016). Pelayanan antenatal yang berkualitas tidak hanya berfokus pada aspek klinis, tetapi juga memperhatikan pengalaman pasien selama menerima pelayanan (Hafizurrachman, 2015). Oleh karena itu, kepuasan pasien menjadi ukuran penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan yang diberikan (Oliver, 2014).

Kepuasan pasien merupakan hasil dari perbandingan antara harapan pasien dengan kinerja pelayanan yang diterima (Kotler & Keller, 2016). Apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan, maka pasien akan merasa puas, sebaliknya ketidaksesuaian akan menimbulkan ketidakpuasan (Tjiptono, 2020). Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas dan keberlanjutan penggunaan layanan kesehatan (Parasuraman et al., 1988). Pasien yang puas cenderung akan melakukan kunjungan ulang

serta merekomendasikan layanan kepada orang lain (Azwar, 2016). Dengan demikian, peningkatan kepuasan pasien menjadi prioritas utama dalam pengelolaan pelayanan kesehatan modern (Pohan, 2015).

Pelayanan kesehatan ibu hamil memiliki peran strategis dalam menurunkan angka kesakitan dan kematian ibu serta bayi (WHO, 2016). Salah satu bentuk pelayanan antenatal yang penting adalah pemeriksaan ultrasonografi (USG) yang berfungsi untuk mendeteksi kondisi janin secara dini (Cunningham et al., 2018). Pemeriksaan USG tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga pada kualitas sumber daya manusia yang memberikan pelayanan (Donabedian, 1988). Dalam hal ini, kompetensi tenaga kesehatan menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan (Spencer & Spencer, 1993). Kompetensi mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk melaksanakan tugas secara profesional (Wibowo, 2018).

Selain kompetensi, komunikasi interpersonal juga memiliki peranan penting dalam pelayanan kesehatan. Komunikasi interpersonal yang efektif dapat meningkatkan pemahaman pasien terhadap kondisi kesehatannya serta meningkatkan kepercayaan terhadap tenaga kesehatan (Devito, 2017). Komunikasi yang baik ditandai dengan keterbukaan, empati, dan kejelasan informasi yang disampaikan (Mulyana, 2019). Hubungan komunikasi yang harmonis antara petugas dan pasien dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang positif (Effendy, 2017). Oleh karena itu, komunikasi interpersonal menjadi salah satu determinan penting dalam membentuk kepuasan pasien (Purba et al., 2020).

Sikap petugas juga merupakan faktor penting dalam pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pasien. Sikap yang ramah, sabar, dan penuh empati dapat meningkatkan kenyamanan pasien selama menerima pelayanan (Notoatmodjo, 2018). Sikap petugas mencerminkan kualitas interaksi sosial yang secara langsung dirasakan oleh pasien (Gibson et al., 2012). Pelayanan yang disertai sikap positif akan memberikan kesan yang baik serta meningkatkan kepercayaan pasien terhadap fasilitas kesehatan (Hasan, 2022). Dengan demikian, sikap petugas menjadi salah satu aspek penting dalam meningkatkan kepuasan pasien (Tjiptono, 2020).

Secara teoritis, mutu pelayanan kesehatan dapat dijelaskan melalui model Donabedian yang meliputi struktur, proses, dan outcome (Donabedian, 1988). Dalam model ini, kompetensi tenaga kesehatan merupakan bagian dari kualitas struktur dan proses, sedangkan komunikasi interpersonal dan sikap petugas merupakan bagian dari kualitas proses pelayanan (Donabedian, 1988). Outcome dari pelayanan tersebut salah satunya adalah kepuasan pasien (Pohan, 2015). Interaksi antara faktor-faktor tersebut menentukan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima (Parasuraman et al., 1988). Oleh karena itu, pendekatan yang komprehensif diperlukan dalam mengkaji kepuasan pasien (Kotler & Keller, 2016).

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kompetensi tenaga kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Arief & Nisak, 2022). Selain itu, komunikasi interpersonal terbukti memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien dalam berbagai layanan kesehatan (Hasanah et al., 2020). Sikap petugas juga menjadi faktor yang dominan dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan (Akuba, 2023). Namun, sebagian besar penelitian masih mengkaji faktor-faktor tersebut secara terpisah dan belum terintegrasi dalam satu model penelitian yang komprehensif (Fauzy et al., 2020). Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis pengaruh kompetensi, komunikasi interpersonal, dan sikap petugas secara simultan terhadap kepuasan ibu hamil dalam pelayanan USG. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen pelayanan kesehatan, khususnya di tingkat pelayanan primer. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi

bagi pengelola puskesmas dalam meningkatkan mutu pelayanan. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, maka strategi peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang secara lebih efektif (Tjiptono, 2020). Pada akhirnya, peningkatan kepuasan pasien diharapkan dapat berkontribusi terhadap peningkatan derajat kesehatan masyarakat secara keseluruhan (WHO, 2016).

2. TINJAUAN PUSTAKA

1. Konsep Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh suatu fasilitas kesehatan. Menurut Oliver (2014), kepuasan adalah respons emosional yang muncul setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja yang dirasakan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepuasan pasien berkaitan erat dengan persepsi terhadap mutu layanan yang diterima (Pohan, 2015). Kotler dan Keller (2016) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan terbentuk ketika kinerja layanan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Oleh karena itu, kepuasan pasien menjadi ukuran penting dalam evaluasi pelayanan kesehatan modern.

Lebih lanjut, Tjiptono (2020) menjelaskan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang mencakup aspek teknis dan fungsional. Parasuraman et al. (1988) melalui model SERVQUAL menekankan bahwa dimensi kualitas layanan seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik sangat menentukan kepuasan pelanggan. Pohan (2015) juga menambahkan bahwa kepuasan pasien dapat dilihat dari akses layanan, mutu pelayanan, proses pelayanan, dan sistem pelayanan. Dengan demikian, kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh hasil medis, tetapi juga pengalaman selama menerima pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien merupakan konsep multidimensional yang perlu dianalisis secara komprehensif.

2. Konsep Kompetensi Tenaga Kesehatan

Kompetensi tenaga kesehatan merupakan faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan. Spencer dan Spencer (1993) mendefinisikan kompetensi sebagai karakteristik dasar individu yang berkaitan dengan kinerja efektif dalam suatu pekerjaan. Wibowo (2018) menyatakan bahwa kompetensi mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk melaksanakan tugas secara profesional. Dalam pelayanan kesehatan, kompetensi tenaga medis menjadi dasar dalam memberikan pelayanan yang aman dan berkualitas (Pohan, 2015). Oleh karena itu, peningkatan kompetensi menjadi salah satu strategi utama dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

Selain itu, kompetensi juga berkaitan dengan kemampuan tenaga kesehatan dalam beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pasien. Menurut Gibson et al. (2012), kompetensi individu berpengaruh langsung terhadap kinerja dan produktivitas kerja. Kotler dan Keller (2016) juga menegaskan bahwa kualitas sumber daya manusia merupakan faktor utama dalam menciptakan nilai bagi pelanggan. Dalam konteks pelayanan USG, kompetensi tenaga kesehatan tidak hanya mencakup kemampuan teknis, tetapi juga kemampuan dalam memberikan pelayanan yang berorientasi pada pasien. Dengan demikian, kompetensi tenaga kesehatan menjadi salah satu determinan utama dalam meningkatkan kepuasan pasien.

3. Konsep Komunikasi Interpersonal dan Sikap Petugas

Komunikasi interpersonal merupakan proses penyampaian pesan antara individu yang memungkinkan terjadinya interaksi langsung dan umpan balik secara segera. Devito (2017) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif dapat meningkatkan pemahaman dan

hubungan antara komunikator dan komunikan. Mulyana (2019) menambahkan bahwa komunikasi interpersonal melibatkan aspek verbal dan nonverbal yang mempengaruhi efektivitas interaksi. Dalam pelayanan kesehatan, komunikasi yang baik antara petugas dan pasien dapat meningkatkan kepercayaan serta kepuasan pasien (Effendy, 2017). Oleh karena itu, komunikasi interpersonal menjadi aspek penting dalam pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pasien.

Selain komunikasi, sikap petugas juga memiliki peranan penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Notoatmodjo (2018) menyatakan bahwa sikap merupakan respon seseorang terhadap suatu objek yang dipengaruhi oleh pengetahuan dan pengalaman. Tjiptono (2020) menegaskan bahwa sikap pelayanan yang positif seperti keramahan, empati, dan kesopanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Gibson et al. (2012) juga menjelaskan bahwa sikap individu mempengaruhi perilaku kerja dan interaksi sosial dalam organisasi. Dalam pelayanan kesehatan, sikap petugas yang baik akan menciptakan kenyamanan dan rasa aman bagi pasien. Dengan demikian, komunikasi interpersonal dan sikap petugas merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

4. Penelitian Terdahulu

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kompetensi, komunikasi interpersonal, dan sikap petugas memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian oleh Parasuraman et al. (1988) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan. Selain itu, Kotler dan Keller (2016) menjelaskan bahwa kualitas layanan yang baik akan meningkatkan loyalitas pelanggan. Pohan (2015) juga menemukan bahwa mutu pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian-penelitian tersebut menegaskan pentingnya faktor kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Namun demikian, sebagian besar penelitian sebelumnya masih mengkaji faktor-faktor tersebut secara parsial. Tjiptono (2020) menyatakan bahwa pendekatan integratif diperlukan untuk memahami kepuasan pelanggan secara lebih komprehensif. Spencer dan Spencer (1993) menekankan pentingnya kompetensi sebagai faktor utama dalam kinerja pelayanan. Devito (2017) juga menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Sementara itu, Notoatmodjo (2018) menegaskan bahwa sikap individu mempengaruhi perilaku dalam pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini mencoba mengintegrasikan ketiga variabel tersebut dalam satu model untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari kompetensi kerja, komunikasi interpersonal, dan sikap petugas, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan ibu hamil yang mendapatkan pelayanan USG. Lokasi penelitian dilaksanakan di Puskesmas Baloi Permai Kota Batam dengan objek penelitian adalah pasien ibu hamil yang melakukan pemeriksaan USG. Waktu penelitian dilakukan pada periode Desember 2025 hingga Mei 2026. Pendekatan ini dipilih karena mampu menjelaskan hubungan antar variabel secara empiris dan terukur.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu hamil yang mendapatkan pelayanan USG di Puskesmas Baloi Permai Kota Batam pada tahun 2025 sebanyak 1.700 orang. Penentuan sampel menggunakan teknik probability sampling dengan rumus Slovin, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 94 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder, dimana data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Selain itu, teknik pengumpulan data juga dilakukan melalui

wawancara, observasi, dan studi kepustakaan untuk memperkuat data penelitian. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert untuk mengukur persepsi responden terhadap masing-masing variabel.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis deskriptif dan analisis inferensial dengan menggunakan regresi linier berganda. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh parsial dan simultan dari variabel kompetensi kerja, komunikasi interpersonal, dan sikap petugas terhadap kepuasan pasien. Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan uji F untuk mengetahui pengaruh secara simultan. Selain itu, digunakan juga uji koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Seluruh pengolahan data dilakukan dengan bantuan software SPSS guna memperoleh hasil analisis yang akurat dan terpercaya.

4. HASIL DAN DISKUSI

1. Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 94 responden ibu hamil yang mendapatkan pelayanan USG di Puskesmas Baloi Permai Kota Batam. Analisis data dilakukan untuk mengetahui pengaruh kompetensi kerja, komunikasi interpersonal, dan sikap petugas terhadap kepuasan ibu hamil baik secara parsial maupun simultan. Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen penelitian untuk memastikan bahwa seluruh item pertanyaan layak digunakan dalam penelitian. Selanjutnya, pengujian dilakukan menggunakan analisis regresi linier sederhana dan regresi linier berganda dengan bantuan software SPSS.

Berdasarkan hasil analisis statistik, seluruh variabel independen menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan ibu hamil yang mendapatkan pelayanan USG di Puskesmas Baloi Permai Kota Batam. Variabel sikap petugas memiliki pengaruh paling dominan dibandingkan variabel lainnya, diikuti oleh komunikasi interpersonal dan kompetensi kerja. Selain itu, hasil pengujian simultan menunjukkan bahwa ketiga variabel secara bersama-sama memberikan kontribusi yang kuat terhadap peningkatan kepuasan pasien. Adapun ringkasan hasil penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1 Ringkasan Hasil Penelitian

| No | Variabel Penelitian | Nilai t Hitung | Nilai Sig | R Square | Keterangan |
|----|---|----------------|-----------|----------|--|
| 1 | Kompetensi Kerja (X1) terhadap Kepuasan Ibu Hamil (Y) | 10,850 | 0,000 | 0,634 | Berpengaruh signifikan |
| 2 | Komunikasi Interpersonal (X2) terhadap Kepuasan Ibu Hamil (Y) | 14,290 | 0,000 | 0,750 | Berpengaruh signifikan |
| 3 | Sikap Petugas (X3) terhadap Kepuasan Ibu Hamil (Y) | 16,377 | 0,000 | 0,798 | Berpengaruh signifikan |
| 4 | Kompetensi Kerja, Komunikasi Interpersonal, dan Sikap Petugas terhadap Kepuasan Ibu Hamil secara simultan | F = 120,798 | 0,000 | 0,846 | Berpengaruh signifikan secara simultan |

2. Pembahasan

a. Pengaruh Kompetensi Kerja terhadap Kepuasan Ibu Hamil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi kerja petugas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan ibu hamil yang mendapatkan pelayanan USG di Puskesmas Baloi Permai Kota Batam. Berdasarkan hasil uji regresi sederhana diperoleh nilai t hitung sebesar 10,850 lebih besar dibandingkan t tabel sebesar 1,667 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama diterima, sehingga kompetensi kerja terbukti memiliki pengaruh positif

terhadap kepuasan ibu hamil. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,634 menunjukkan bahwa sebesar 63,40% kepuasan ibu hamil dapat dijelaskan oleh kompetensi kerja petugas, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 4,288 + 0,818X_1$, yang berarti setiap peningkatan kompetensi kerja sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan ibu hamil sebesar 0,818.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi kerja petugas menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kompetensi kerja dalam penelitian ini mencakup aspek pengetahuan, pemahaman, dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan USG kepada ibu hamil. Semakin baik kemampuan petugas dalam menjalankan tugas pelayanan, maka semakin tinggi tingkat kepercayaan dan kenyamanan pasien selama menerima pelayanan kesehatan. Dalam konteks pelayanan antenatal, kompetensi tenaga kesehatan sangat diperlukan karena berkaitan langsung dengan ketepatan pemeriksaan, kemampuan memberikan informasi, serta keterampilan dalam menangani kebutuhan pasien. Oleh sebab itu, kompetensi kerja menjadi faktor yang sangat menentukan dalam membentuk persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Spencer dan Spencer (1993) yang menyatakan bahwa kompetensi merupakan karakteristik dasar individu yang mempengaruhi efektivitas kerja seseorang. Wibowo (2018) juga menjelaskan bahwa kompetensi mencakup kemampuan teknis, pengetahuan, dan keterampilan yang mendukung keberhasilan pelaksanaan pekerjaan. Dalam pelayanan kesehatan, tenaga kesehatan yang kompeten akan mampu memberikan pelayanan secara profesional, tepat, dan aman sehingga meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu, Gibson et al. (2012) menyatakan bahwa kompetensi sumber daya manusia memiliki hubungan langsung dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat teori bahwa kompetensi kerja merupakan salah satu faktor utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien.

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mohamad et al. (2024) yang menyatakan bahwa kompetensi sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian Arief dan Nisak (2022) juga menemukan bahwa kompetensi tenaga kerja memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan karena kompetensi mencerminkan kemampuan profesional dalam memberikan pelayanan. Dalam penelitian ini, pengaruh kompetensi kerja terhadap kepuasan ibu hamil menunjukkan bahwa pasien merasa lebih puas apabila petugas mampu memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan profesional. Kemampuan petugas dalam menjelaskan prosedur pemeriksaan, memberikan rasa aman, serta menjalankan pelayanan sesuai standar menjadi faktor penting yang dirasakan langsung oleh pasien. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi tenaga kesehatan perlu menjadi prioritas dalam pengembangan kualitas pelayanan di puskesmas.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka Puskesmas Baloi Permai Kota Batam perlu terus meningkatkan kompetensi kerja petugas melalui pendidikan, pelatihan, dan pengembangan keterampilan secara berkelanjutan. Upaya peningkatan kompetensi dapat dilakukan melalui pelatihan teknis pelayanan USG, peningkatan kemampuan komunikasi pelayanan kesehatan, serta evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu, pimpinan puskesmas juga perlu memberikan dukungan terhadap pengembangan profesionalisme tenaga kesehatan agar pelayanan yang diberikan semakin optimal. Dengan meningkatnya kompetensi petugas, maka kualitas pelayanan kesehatan juga akan meningkat sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan USG yang diterima. Hal ini penting karena kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan yang berorientasi pada mutu dan keselamatan pasien.

b. Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Ibu Hamil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal petugas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan ibu hamil yang mendapatkan pelayanan USG di Puskesmas Baloi Permai Kota Batam. Berdasarkan hasil analisis regresi sederhana diperoleh nilai t hitung sebesar 14,290 lebih besar dibandingkan t tabel sebesar 1,667 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua diterima, sehingga komunikasi interpersonal terbukti memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan ibu hamil. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,750 menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memberikan kontribusi sebesar 75% terhadap kepuasan ibu hamil, sedangkan sisanya sebesar 25% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 2,512 + 0,885X_2$, yang berarti setiap peningkatan komunikasi interpersonal sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan ibu hamil sebesar 0,885.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki peranan yang sangat penting dalam membentuk pengalaman pelayanan kesehatan yang positif bagi pasien. Komunikasi interpersonal dalam penelitian ini mencakup keterbukaan, kejelasan penyampaian informasi, sikap mendukung, dan sikap positif petugas dalam berinteraksi dengan pasien. Ibu hamil sebagai pasien membutuhkan komunikasi yang baik agar dapat memahami kondisi kesehatannya, prosedur pemeriksaan USG, serta informasi terkait perkembangan kehamilan. Ketika petugas mampu memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami, maka pasien akan merasa lebih nyaman dan percaya terhadap pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, kualitas komunikasi interpersonal menjadi faktor yang sangat menentukan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori Devito (2017) yang menyatakan bahwa komunikasi interpersonal merupakan proses penyampaian pesan antara individu yang menghasilkan umpan balik secara langsung. Komunikasi interpersonal yang efektif akan menciptakan hubungan yang harmonis antara petugas kesehatan dan pasien sehingga meningkatkan kualitas pelayanan. Mulyana (2019) juga menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal yang baik ditandai dengan keterbukaan, empati, dukungan, dan sikap positif dalam interaksi sosial. Dalam pelayanan kesehatan, komunikasi yang efektif dapat meningkatkan pemahaman pasien terhadap tindakan medis serta mengurangi kecemasan pasien selama menerima pelayanan. Dengan demikian, komunikasi interpersonal yang baik akan memberikan dampak positif terhadap kepuasan ibu hamil yang mendapatkan pelayanan USG.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hasanah et al. (2020) yang menyatakan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pasien akan merasa lebih puas apabila petugas kesehatan mampu menjalin komunikasi yang baik, memberikan perhatian, serta menjelaskan informasi secara jelas dan sopan. Selain itu, penelitian Fauzy et al. (2020) juga menemukan bahwa kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien menjadi salah satu faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pelayanan antenatal. Dalam penelitian ini, tingginya pengaruh komunikasi interpersonal menunjukkan bahwa ibu hamil sangat memperhatikan bagaimana petugas berinteraksi selama proses pelayanan berlangsung. Sikap komunikatif, kemampuan mendengarkan keluhan pasien, dan pemberian informasi yang jelas menjadi aspek penting yang dirasakan langsung oleh responden.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, Puskesmas Baloi Permai Kota Batam perlu terus meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal petugas kesehatan melalui pelatihan komunikasi efektif dan pelayanan prima. Peningkatan kemampuan komunikasi dapat dilakukan melalui pengembangan keterampilan interpersonal, pendekatan empatik kepada pasien, serta peningkatan kemampuan dalam memberikan edukasi kesehatan kepada ibu hamil. Selain itu, petugas kesehatan juga perlu didorong untuk membangun hubungan yang lebih humanis dan berorientasi pada kebutuhan pasien agar tercipta rasa nyaman dan percaya selama pelayanan berlangsung. Dengan komunikasi

interpersonal yang baik, maka kualitas pelayanan kesehatan akan semakin meningkat dan berdampak positif terhadap kepuasan pasien. Hal ini penting karena kepuasan pasien merupakan indikator utama dalam menilai keberhasilan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan berorientasi pada pasien.

c. Pengaruh Sikap Petugas terhadap Kepuasan Ibu Hamil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap petugas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan ibu hamil yang mendapatkan pelayanan USG di Puskesmas Baloi Permai Kota Batam. Berdasarkan hasil analisis regresi sederhana diperoleh nilai t hitung sebesar 16,377 lebih besar dibandingkan t tabel sebesar 1,667 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis ketiga diterima, sehingga sikap petugas terbukti memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan ibu hamil. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,798 menunjukkan bahwa sebesar 79,80% kepuasan ibu hamil dapat dijelaskan oleh sikap petugas, sedangkan sisanya sebesar 20,20% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 2,223 + 0,903X_3$, yang berarti setiap peningkatan sikap petugas sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan ibu hamil sebesar 0,903.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sikap petugas merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan ibu hamil dibandingkan variabel kompetensi kerja dan komunikasi interpersonal. Sikap petugas dalam penelitian ini meliputi keramahan dan kesopanan, empati, respek, serta kesabaran dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Sikap yang baik dari petugas kesehatan mampu menciptakan rasa nyaman, aman, dan dihargai bagi ibu hamil selama proses pelayanan USG berlangsung. Ibu hamil sebagai pasien tidak hanya membutuhkan pelayanan medis yang baik, tetapi juga perhatian emosional dan perlakuan yang humanis dari petugas kesehatan. Oleh karena itu, sikap petugas menjadi faktor penting yang secara langsung dirasakan oleh pasien dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori Notoatmodjo (2018) yang menyatakan bahwa sikap merupakan respons individu terhadap suatu objek yang melibatkan faktor emosional, pengetahuan, dan kecenderungan perilaku. Sikap positif petugas kesehatan akan tercermin dalam perilaku pelayanan yang ramah, sopan, serta penuh perhatian terhadap pasien. Gibson et al. (2012) juga menjelaskan bahwa sikap individu memiliki pengaruh terhadap kualitas interaksi sosial dan perilaku kerja dalam organisasi. Dalam pelayanan kesehatan, sikap petugas yang baik dapat meningkatkan rasa percaya pasien terhadap tenaga kesehatan dan fasilitas pelayanan kesehatan. Dengan demikian, sikap petugas menjadi salah satu komponen penting dalam menciptakan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan berorientasi pada pasien.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Hasanah et al. (2020) yang menunjukkan bahwa sikap petugas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan. Penelitian tersebut menemukan bahwa keramahan, empati, dan perhatian petugas menjadi faktor yang sangat menentukan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Selain itu, penelitian Akuba (2023) menyatakan bahwa sikap pelayanan yang positif dapat meningkatkan kenyamanan pasien serta memperkuat hubungan antara tenaga kesehatan dan pasien. Dalam penelitian ini, ibu hamil merasa lebih puas apabila petugas menunjukkan kesabaran dalam memberikan pelayanan, menghargai pasien, dan memberikan perhatian selama proses pemeriksaan USG. Hal ini menunjukkan bahwa aspek afektif dalam pelayanan kesehatan memiliki pengaruh besar terhadap persepsi pasien mengenai mutu pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, Puskesmas Baloi Permai Kota Batam perlu terus meningkatkan kualitas sikap pelayanan petugas melalui pembinaan etika pelayanan, pelatihan pelayanan prima, dan penguatan budaya kerja yang berorientasi pada pasien. Sikap petugas yang baik

harus dipertahankan dan ditingkatkan agar pasien merasa nyaman serta memperoleh pengalaman pelayanan yang positif. Selain itu, pimpinan puskesmas perlu melakukan evaluasi berkala terhadap perilaku pelayanan petugas guna memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar mutu pelayanan kesehatan. Dengan meningkatnya sikap positif petugas, maka kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan USG juga akan semakin meningkat. Hal ini penting karena kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan berpusat pada kebutuhan pasien.

d. Pengaruh Kompetensi Kerja, Komunikasi Interpersonal, dan Sikap Petugas terhadap Kepuasan Ibu Hamil Secara Simultan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi kerja, komunikasi interpersonal, dan sikap petugas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan ibu hamil yang mendapatkan pelayanan USG di Puskesmas Baloi Permai Kota Batam. Berdasarkan hasil uji ANOVA diperoleh nilai F hitung sebesar 120,798 lebih besar dibandingkan F tabel sebesar 2,74 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis keempat diterima, sehingga ketiga variabel independen secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan ibu hamil. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,846 menunjukkan bahwa sebesar 84,60% kepuasan ibu hamil dapat dijelaskan oleh kompetensi kerja, komunikasi interpersonal, dan sikap petugas secara simultan, sedangkan sisanya sebesar 15,40% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Persamaan regresi berganda yang diperoleh adalah $Y = 0,847 + 0,115X_1 + 0,442X_2 + 0,634X_3$.

Berdasarkan hasil regresi berganda tersebut diketahui bahwa variabel sikap petugas memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan ibu hamil dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,634, diikuti oleh komunikasi interpersonal sebesar 0,442, dan kompetensi kerja sebesar 0,115. Hal ini menunjukkan bahwa dalam pelayanan USG, ibu hamil tidak hanya menilai kemampuan teknis petugas, tetapi juga lebih memperhatikan bagaimana petugas bersikap dan berinteraksi selama pelayanan berlangsung. Sikap yang ramah, empatik, dan sabar mampu memberikan rasa nyaman dan aman bagi pasien sehingga meningkatkan kepuasan pelayanan. Selain itu, komunikasi interpersonal yang baik juga membantu pasien memahami informasi medis dengan lebih jelas sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap tenaga kesehatan. Dengan demikian, kombinasi antara kemampuan teknis dan kemampuan interpersonal menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori Donabedian (1988) yang menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh struktur, proses, dan outcome pelayanan. Kompetensi kerja mencerminkan kualitas teknis pelayanan, sedangkan komunikasi interpersonal dan sikap petugas mencerminkan kualitas proses pelayanan yang dirasakan langsung oleh pasien. Outcome dari kualitas pelayanan tersebut salah satunya adalah kepuasan pasien. Parasuraman et al. (1988) melalui konsep SERVQUAL juga menegaskan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan kesehatan harus dilakukan secara menyeluruh dengan memperhatikan aspek teknis maupun aspek interpersonal pelayanan.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hasanah et al. (2020) yang menemukan bahwa komunikasi interpersonal, sikap petugas, dan fasilitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian Mohamad et al. (2024) juga menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya manusia memiliki pengaruh yang kuat terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Selain itu, Fauzy et al. (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan

antenatal yang baik akan meningkatkan kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan kesehatan. Dalam penelitian ini, tingginya nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa ketiga variabel penelitian memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap kepuasan pasien. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan kesehatan yang berkualitas harus didukung oleh tenaga kesehatan yang kompeten, komunikatif, dan memiliki sikap pelayanan yang baik.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, Puskesmas Balo Permai Kota Batam perlu melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara terintegrasi melalui pengembangan kompetensi tenaga kesehatan, peningkatan kemampuan komunikasi interpersonal, serta pembinaan sikap pelayanan yang berorientasi pada pasien. Peningkatan kualitas sumber daya manusia dapat dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan berkala mengenai pelayanan prima, komunikasi efektif, dan etika pelayanan kesehatan. Selain itu, evaluasi terhadap kualitas pelayanan juga perlu dilakukan secara rutin agar standar pelayanan tetap terjaga dan sesuai dengan harapan pasien. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan secara menyeluruh, maka kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan USG akan semakin meningkat. Pada akhirnya, peningkatan kepuasan pasien diharapkan dapat mendukung terciptanya pelayanan kesehatan yang bermutu, profesional, dan berorientasi pada keselamatan pasien.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kompetensi kerja, komunikasi interpersonal, dan sikap petugas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan ibu hamil yang mendapatkan pelayanan USG di Puskesmas Balo Permai Kota Batam. Secara parsial, kompetensi kerja menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien dengan nilai t hitung sebesar 10,850 dan koefisien determinasi sebesar 63,40%. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan petugas dalam aspek pengetahuan, pemahaman, dan keterampilan pelayanan berperan penting dalam menciptakan kepuasan pasien. Selain itu, komunikasi interpersonal juga terbukti berpengaruh signifikan dengan nilai t hitung sebesar 14,290 dan kontribusi pengaruh sebesar 75%, yang menunjukkan bahwa keterbukaan, kejelasan informasi, dan sikap mendukung petugas mampu meningkatkan kenyamanan pasien selama pelayanan berlangsung.

Penelitian ini juga menemukan bahwa sikap petugas merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan ibu hamil dibandingkan variabel lainnya. Hasil analisis menunjukkan nilai t hitung sebesar 16,377 dengan koefisien determinasi sebesar 79,80%, yang berarti bahwa keramahan, empati, respek, dan kesabaran petugas sangat menentukan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Sikap pelayanan yang positif mampu menciptakan rasa nyaman, aman, dan dihargai bagi ibu hamil selama menjalani pemeriksaan USG. Oleh karena itu, aspek perilaku dan interaksi sosial petugas kesehatan menjadi komponen penting dalam membangun kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima.

Secara simultan, kompetensi kerja, komunikasi interpersonal, dan sikap petugas memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap kepuasan ibu hamil dengan nilai F hitung sebesar 120,798 dan koefisien determinasi sebesar 84,60%. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis tenaga kesehatan, tetapi juga oleh kualitas komunikasi dan sikap pelayanan yang diberikan kepada pasien. Dengan demikian, peningkatan mutu pelayanan USG di Puskesmas Balo Permai Kota Batam perlu dilakukan secara terintegrasi melalui pengembangan kompetensi tenaga kesehatan, peningkatan kemampuan komunikasi interpersonal, serta pembinaan sikap pelayanan yang profesional dan berorientasi pada pasien. Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pasien serta mendukung terciptanya pelayanan kesehatan yang berkualitas dan berkelanjutan.

REFERENSI

- Akuba, A. (2023). Patient satisfaction in healthcare services. *Journal of Health Services*.
- Arief, M. Y., & Nisak, M. (2022). Pengaruh prosedur kerja, kompetensi, dan kepuasan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan. *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)*.
- Azwar, S. (2016). *Penyusunan skala psikologi (Edisi 2)*. Pustaka Belajar.
- Cunningham, F. G., Leveno, K. J., Bloom, S. L., Dashe, J. S., Hoffman, B. L., Casey, B. M., & Spong, C. Y. (2018). *Williams obstetrics (25th ed.)*. McGraw-Hill Education.
- Devito, J. A. (2017). *The interpersonal communication book (14th ed.)*. Pearson Education.
- Donabedian, A. (1988). The quality of care: How can it be assessed? *Journal of the American Medical Association*, 260(12), 1743–1748. <https://doi.org/10.1001/jama.1988.03410120089033>
- Effendy, O. U. (2017). *Ilmu komunikasi teori dan praktik*. Remaja Rosdakarya.
- Fauzy, A., et al. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan ibu hamil terhadap program penjangkauan kehamilan. *Jurnal Kesehatan*.
- Gardial, S. F. (2017). Service satisfaction framework. *Service Marketing Journal*.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., & Konopaske, R. (2012). *Organizations: Behavior, structure, processes (14th ed.)*. McGraw-Hill.
- Hafizurrachman. (2015). Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*.
- Hasan, M. (2022). Service attitude in healthcare organizations. *Journal of Management Studies*.
- Hasanah, U., et al. (2020). Pengaruh komunikasi interpersonal, sikap, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Administrasi Kesehatan*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management (15th ed.)*. Pearson Education.
- Mohamad, et al. (2024). The effect of human resource competence and organizational culture on the quality of services in Batudaa Puskesmas Gorontalo District. *Journal of Public Health Management*.
- Mulyana, D. (2019). *Ilmu komunikasi: Suatu pengantar*. Remaja Rosdakarya.
- Nababan, M. C., Renny, L., & Novi, B. (2020). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 4(2), 6–16.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Promosi kesehatan dan perilaku kesehatan*. Rineka Cipta.
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer (2nd ed.)*. Routledge.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pohan, I. S. (2015). *Jaminan mutu pelayanan kesehatan: Dasar-dasar pengertian dan penerapan*. EGC.
- Purba, B., et al. (2020). Efektivitas komunikasi interpersonal dalam pelayanan kesehatan. *Jurnal Komunikasi dan Kesehatan*.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*. John Wiley & Sons.
- Tjiptono, F. (2020). *Strategi pemasaran: Prinsip dan penerapan*. Andi Offset.
- Wibowo. (2018). *Manajemen kinerja (Edisi ke-5)*. Raja Grafindo Persada.
- World Health Organization. (2016). *WHO recommendations on antenatal care for a positive pregnancy experience*. World Health Organization.
- Yulia, & Adriani. (2017). Pengukuran kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*