

Journal of Comprehensive Science
p-ISSN: 2962-4738 e-ISSN: 2962-4584
Vol. 3. No. 12 December 2024

Analisis Kualitas Layanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Pasien Post Partum Berimplikasi terhadap Loyalitas Pasien RSUD Majenang

Abiyyu Purnanda

Universitas Sangga Buana YPKP Bandung, Indonesia

Email: purnandaabiyyu@gmail.com

Abstrak

Periode Post Partum (1 jam hingga 42 hari setelah kelahiran) adalah fase krusial namun sering terabaikan, dengan mayoritas kematian ibu dan bayi terjadi pada masa ini. WHO merekomendasikan pemeriksaan rutin minimal tiga kali setelah melahirkan. Negara berpendapatan rendah menghadapi tantangan dalam menyediakan perawatan kurang memadai yang menyebabkan tingginya angka kematian ibu dan bayi. Evaluasi Kualitas Layanan dan Lokasi penting untuk meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pasien yang juga menjadi fokus RSUD Majenang sebagai rumah sakit strategis di Cilacap. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas layanan dan lokasi RS (Akses, tempat, infrastruktur) terhadap kepuasan pasien postpartum berimplikasi terhadap loyalitas pasien. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif verifikatif. Sampel penelitian yang didapatkan sebesar 110 orang berdasarkan rumus slovin. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan rancangan analisis data menggunakan analisis univariat, bivariat dan multivariat. Uji statistik deskriptif univariat menunjukkan bahwa kualitas layanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien mencakup kategorik baik dan lokasi RS mencakup kategorik sangat baik. Uji bivariat menunjukkan antar 2 variabel memperoleh nilai signifikansi ($p < 0.05$). Uji multivariat juga menunjukkan antar > 2 variabel memperoleh nilai signifikansi ($p < 0.05$). Kualitas layanan dan Lokasi RS berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang berimplikasi terhadap loyalitas pasien.

Kata kunci: kualitas pelayanan, lokasi rs, kepuasan pasien, loyalitas pasien

Abstract

Post partum period (1 hour to 42 days after birth) is a crucial phase but often ignored, with the result that many maternal and infant deaths occurring during this period. WHO recommends antenatal care examinations at least three times after giving birth. Low-income countries has challenges in providing inadequate care, leading to high maternal and infant mortality rates. Evaluation of health service quality and strategic location is important to increase patient satisfaction and loyalty in RSUD Majenang as a strategic hospital in Cilacap. This study aims to determine and analyze health quality of service and hospital location (Access, place, infrastructure) on postpartum patient satisfaction which has implications for patient loyalty. This study uses quantitative approach with descriptive verification methods. Research sample obtained was 110 people based on the Slovin formula. Data collection uses a questionnaire and data analysis design with univariate, bivariate and multivariate analysis. Univariate analysis show that service quality, patient satisfaction and patient loyalty are in the good category and the hospital location is in the very good category. Bivariate analysis shows that 2 variables obtained a significance value ($p < 0.05$). Multivariate analysis also showed that

more than 2 variables obtained a significance value ($p < 0.05$). Health service quality and hospital location influence patient satisfaction which has implications for patient loyalty.

Keywords: *health service quality, hospital location, patient satisfaction, patient loyalty*

PENDAHULUAN

Periode *Post Partum* didefinisikan periode dari 1 jam sampai 42 hari (6 minggu) setelah lahirnya plasenta (Heni Rohaeni, 2024). Periode ini merupakan suatu yang istimewa sekaligus mengancam jiwa dalam kehidupan seorang wanita dan bayinya yang baru lahir (Tia, 2019). Menurut WHO periode *Post Partum* adalah fase paling kritis namun paling terabaikan dalam kehidupan ibu dan bayi, dengan sebagian besar kematian ibu dan bayi terjadi pada masa ini (Lailiyana & Sari, 2021). Program ibu yang aman baru-baru ini meningkatkan pentingnya perawatan pasca melahirkan, dengan merekomendasikan supaya semua wanita menerima pemeriksaan kesehatan dalam waktu 2 hari, antara 7 sampai 14 hari dan 6 minggu setelah kelahiran tanpa komplikasi (Adane & Wassihun, 2020)

Kepuasan ibu terhadap layanan yang baik selama periode *Post Partum* merupakan salah satu dimensi pengukuran kualitas layanan kesehatan. Kunjungan nifas merupakan waktu yang ideal untuk mengedukasi ibu, dan direkomendasikan agar semua perempuan menerima layanan tersebut. setidaknya 3 hingga 4 kali pemeriksaan *Post Partum*. Kurangnya perawatan pada periode ini dapat mengakibatkan kematian atau kecacatan serta hilangnya kesempatan untuk mendorong perilaku sehat bagi perempuan, bayi baru lahir, dan anak-anak (Vasiliki et al., 2018)

Di seluruh dunia, lebih dari setengah juta perempuan meninggal akibat kehamilan, persalinan, atau komplikasi terkait kelahiran. Afrika Sub-Sahara menyumbang sekitar 66% dari kematian ibu tersebut. Negara-negara berpendapatan rendah dan menengah, dimana sebagian besar kelahiran terjadi di rumah, menyumbang 99% kematian ibu karena PNC untuk ibu dan bayi baru lahir tidak tersedia atau kualitasnya buruk. Di Ethiopia, pada tahun 2019, hanya 34% perempuan yang menerima pemeriksaan PNC dalam satu jam pertama setelah melahirkan (Ethiopian Public Health Institute Addis Ababa, 2019)

Untuk meningkatkan mutu layanan sebagai bagian dari manajemen kualitas layanan kesehatan, pengukuran kepuasan klien di fasilitas kesehatan otonom harus dilakukan secara berkala sebagai indikator dasar untuk menentukan kekuatan dan kelemahan layanan yang diberikan. Kualitas layanan adalah teknik yang umum digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan di berbagai lingkungan, sektor, dan negara layanan. Karena model ini mencakup lima dimensi berwujud (*Tangible*), keandalan (*Reability*), daya tanggap (*Responsiveness*), empati (*Empathy*), dan jaminan (*Assurance*), model ini secara efisien mengukur kebutuhan dan persepsi layanan pelanggan (Rahim et al., 2021)

Tujuan baru yang ambisius terhadap hasil kesehatan dan meningkatnya harapan masyarakat telah meningkatkan standar dalam mencapai layanan kesehatan yang berkualitas. Sistem layanan kesehatan harus mengoptimalkan layanan kesehatan dan memberikan layanan secara konsisten sesuai dengan harapan pengguna layanan kesehatan dan meningkatkan atau mempertahankan hasil kesehatan dalam konteks yang berubah. Oleh karena itu, perencana layanan kesehatan harus menyadari pendapat dan harapan mereka yang memanfaatkan fasilitas layanan kesehatan untuk mencapai hasil yang lebih baik (Esan et al., 2022)

Kepuasan terhadap layanan kesehatan merupakan isu yang kompleks dan multidimensi, namun tampaknya juga telah menarik perhatian para peneliti belakangan ini. Selain itu, mengukur kepuasan penerima layanan terhadap layanan kesehatan, termasuk layanan kelahiran anak, telah diidentifikasi sebagai strategi untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan (Srivastava et al., 2015)

Dengan persaingan yang semakin banyak di dunia bisnis, banyak perusahaan berlomba-lomba untuk menyediakan berbagai macam pilihan dan layanan kepada pelanggan mereka. Jadi masyarakat menjadi semakin berhati-hati dalam memenuhi kebutuhan fisik dan spiritualnya.

Tujuan pemenuhan kebutuhan dan keinginan adalah mencapai tingkat kepuasan maksimal. Jika layanan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dengan tingkat kepuasan yang paling tinggi, layanan di lokasi tersebut akan menjadi pilihan pertama oleh pelanggan (Wiyanto, 2018)

Salah satu yang bergerak dibidang layanan/jasa adalah Rumah Sakit dan merupakan bagian dari Sistem Kesehatan Nasional yang harus dapat memenuhi tujuan pembangunan kesehatan, seperti untuk mencapai kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar dapat mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal, sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum dari tujuan nasional. Sebagai bagian penting dari sistem layanan kesehatan dalam memenuhi tujuan pembangunan kesehatan, rumah sakit saat ini menghadapi berbagai tantangan dalam melaksanakan fungsinya untuk memberikan layanan kesehatan (Wiyanto, 2018)

Dalam strategi bersaing RSUD Majenang dipromosikan sebagai *leader* untuk wilayah Cilacap bagian barat diantara pesaing, sehingga dalam hal kebutuhan layanan kesehatan RSUD Majenang merupakan alternatif pertama. Strategi bersaing penentuan posisi suatu usaha bertujuan untuk memaksimalkan nilai kemampuan yang memberdayakan dengan pesaing. Dilihat dari posisi lokasi RSUD Majenang kabupaten Cilacap menempati lokasi yang sangat strategis, mudah dijangkau dari berbagai arah dan merupakan jalur utama lintas Selatan pulau Jawa hal ini merupakan modal dasar yang sangat besar untuk dapat lebih berkembang.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang akan dilakukan pada penelitian ini adalah penelitian pendekatan kuantitatif dengan metode *deskriptif verifikatif*. Lokasi penelitian yang dipilih adalah Rumah Sakit Umum Daerah Majenang sebagai rumah sakit non Pendidikan tipe B. Penelitian ini dilaksanakan selama 2 bulan yaitu Juli – Agustus 2024. Populasi berdasarkan kunjungan pasien per bulan pada periode tahun 2022 dan didapatkan jumlah total pasien sebanyak 1836 orang dan untuk rata-rata perbulannya sebanyak $1491/12 = 124$ orang di bangsal persalinan sehingga perhitungan total sampel menggunakan *slovin* sebanyak 110 responden. Kriteria Inklusi pada penelitian ini yaitu Pasien *Postpartum* di RSUD Majenang, Pasien yang melahirkan secara spontan, Pasien yang melahirkan secara Sectio caesarea. Kriteria eksklusi pada penelitian ini yaitu Pasien yang menolak inform consent pengisian kuesioner.

Penelitian ini terdiri dari 3 variabel yaitu variabel eksogen (*Tangible (X1) empathy (X2), reliability (X3), responsiveness (X4), assurance (X5)*), variabel Intervening (Kepuasan Pasien *Post partum*), dan variabel Endogen (Loyalitas Pasien). Pengumpulan data data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari pernyataan kuesioner yang menghasilkan sebuah data yang dapat diolah menggunakan aplikasi *JASP 0.14.1.0*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden terdiri dari Usia, Lama perawatan di Rumah Sakit dan Pekerjaan saat ini. Data demografi dari responden sebesar 110.

Tabel 1. Karakteristik berdasarkan lama perawatan responden

Lama Perawatan	Frekuensi	Persentasi
<3 hari	11	9.16%
3-6 hari	83	69.16%
7-15 hari	16	13.33%
Total	110	100%

Berdasarkan tabel 1. dapat dilihat bahwa lama perawatan paling dominan pada 3-6 hari sebesar 83 responden atau 75% sedangkan lama perawatan <3 hari sebesar 11 responden atau 10% dan lama perawatan 7-15 hari sebesar 16 responden atau 15%.

Tabel 2. Karakteristik berdasarkan usia pasien

Usia Pasien	Frekuensi	Persentasi
<17 tahun	1	0.83%
17-24 tahun	49	40.83%
25-34 tahun	56	46.66%
>35 tahun	4	3.33%
Total	110	100%

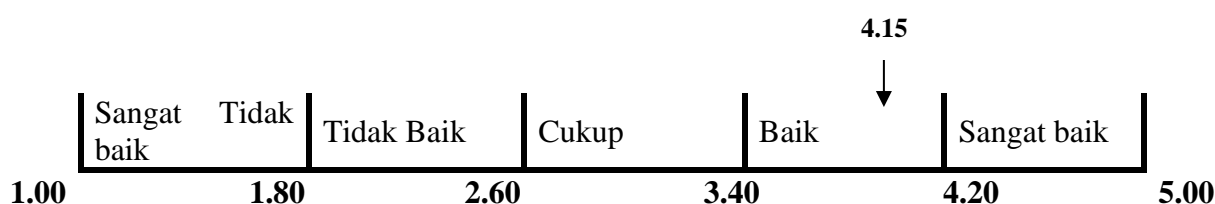
Berdasarkan tabel 2. dapat dilihat bahwa usia pasien paling dominan berada pada usia 17-24 tahun sebesar 54 responden atau 49% sedangkan usia 25-34 tahun sebesar 51 responden atau 46% dan usia >35 tahun sebesar 4 responden atau 14%, untuk proporsi usia paling sedikit pada usia <17 tahun sebesar 1 responden atau 1%.

Tabel 3. Karakteristik berdasarkan pekerjaan pasien

Pekerjaan Pasien	Frekuensi	Persentasi
Pegawai Swasta	35	29.16%
PNS	21	17.50%
Pelajar	20	16.66%
Pedagang	15	12.50%
Buruh	12	10%
Lainnya	7	5.83%
Total	110	100%

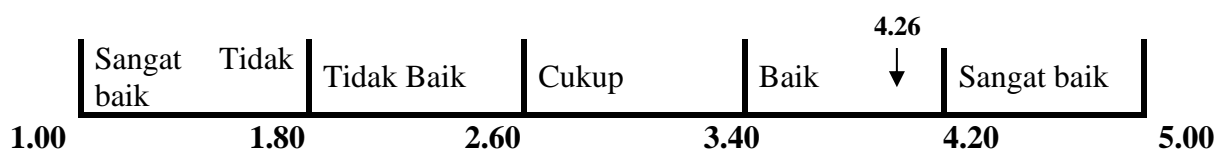
Berdasarkan tabel 3. dapat dilihat bahwa pekerjaan pasien paling dominan adalah pegawai swasta sebesar 31 responden atau 28% diikuti pelajar sebesar 22 responden atau 20%, PNS sebesar 20 responden atau 18%, pedagang sebesar 17 responden atau 16%, buruh sebesar 13 responden atau 12%, pekerjaan lainnya sebesar 7 responden atau 6%

Hasil dari pengolahan data Deskriptif Kualitas Layanan didapatkan total skor sebesar 6861 dengan nilai rata-rata 4.15. Apabila di lihat pada garis kontinum (gambar 1) maka dapat disimpulkan bahwa persepsi responden mengenai Kualitas Layanan berada pada kategori sangat baik. Jika digambarkan menggunakan garis kontinum akan terlihat seperti berikut ini



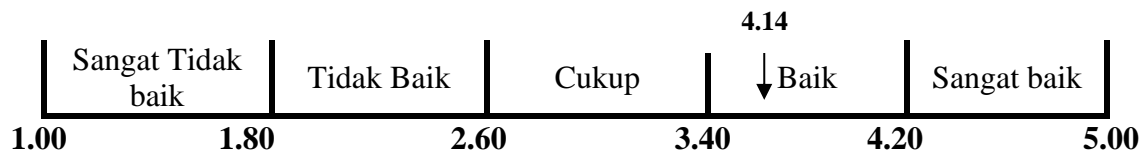
Gambar 1. Garis kontinum Kualitas layanan

Hasil dari pengolahan data Deskriptif Lokasi Rumah Sakit didapatkan total skor sebesar 2345 dengan nilai rata-rata 4.26. Apabila di lihat pada garis kontinum (gambar 2) maka dapat disimpulkan bahwa persepsi responden mengenai Lokasi Rumah Sakit berada pada kategori sangat baik. Jika digambarkan menggunakan garis kontinum akan terlihat seperti berikut ini



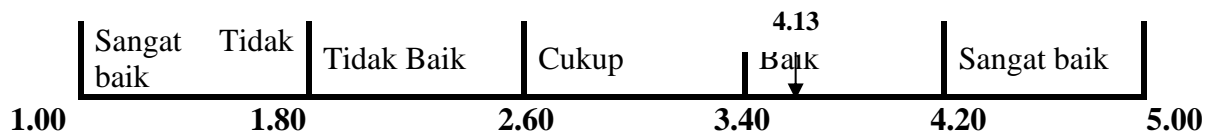
Gambar 2. Garis kontinum Lokasi Rumah Sakit

Hasil dari pengolahan data Deskriptif Kepuasan Pasien didapatkan total skor sebesar 2737 dengan nilai rata-rata 4.14. Apabila di lihat pada garis kontinum (gambar 3) maka dapat disimpulkan bahwa persepsi responden mengenai Kepuasan Pasien berada pada kategori sangat baik. Jika digambarkan menggunakan garis kontinum akan terlihat seperti berikut ini.



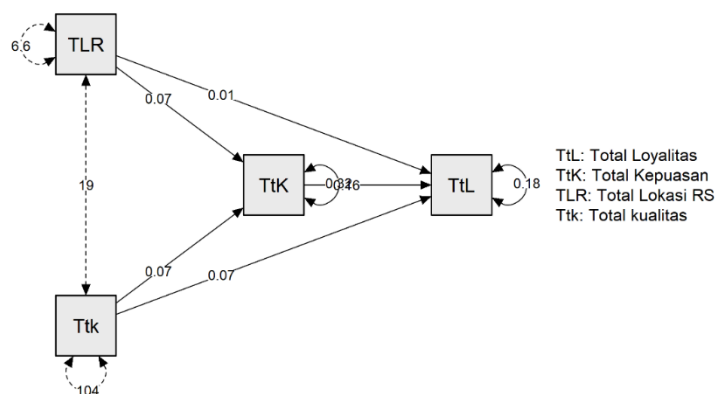
Gambar 3. Garis kontinum Kepuasan Pasien

Hasil dari pengolahan data Deskriptif Loyalitas Pasien didapatkan total skor sebesar 1819 dengan nilai rata-rata 4.13. Apabila di lihat pada garis kontinum (gambar 4) maka dapat disimpulkan bahwa persepsi responden mengenai Loyalitas Pasien berada pada kategori sangat baik. Jika digambarkan menggunakan garis kontinum akan terlihat seperti berikut ini



Gambar 4. Garis kontinum Kepuasan Pasien

Peran kualitas layanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Pasien Postpartum dan implikasinya pada Loyalitas Pasien dilakukan uji menggunakan analisis jalur. Berikut adalah gambar 4.5 tentang Struktur secara keseluruhan koefisien meliputi 4 variabel.



Gambar 5. Path Plot Struktur antar Variabel

Total Kualitas Layanan terhadap Total Kepuasan Pasien memiliki *effect size* sebesar 0.07 atau 7% yang artinya variabel X1 berpengaruh sebesar 7% terhadap variabel Y. Total Lokasi RS terhadap Total Kepuasan Pasien memiliki *effect size* sebesar 0.07 atau 7% yang artinya variabel X2 berpengaruh sebesar 7% terhadap variabel Y. Total Kualitas Layanan terhadap Total Loyalitas Pasien memiliki *effect size* sebesar 0.07 atau 7% yang artinya variabel X1 berpengaruh sebesar 7% terhadap variabel Z. Total Lokasi RS terhadap Total Loyalitas Pasien memiliki *effect size* sebesar 0.01 atau 1% yang artinya variabel X2 berpengaruh sebesar 1% terhadap variabel Z. Total Kepuasan Pasien memiliki *effect size* sebesar 0.46 atau 46% yang artinya variabel Y berpengaruh sebesar 46% terhadap variabel Z.

Tabel 4. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien

No	Variabel		Total Kepuasan
1	<i>Tangible</i>	<i>Spearman rho</i>	0.542
		<i>p-value</i>	<.001
2	<i>Emphaty</i>	<i>Spearman rho</i>	0.542
		<i>p-value</i>	<.001
3	<i>Reliability</i>	<i>Spearman rho</i>	0.612
		<i>p-value</i>	<.001
4	<i>Responsive</i>	<i>Spearman rho</i>	0.592
		<i>p-value</i>	<.001
5	<i>Assurance</i>	<i>Spearman rho</i>	0.551
		<i>p-value</i>	<.001
6	Total Kualitas	<i>Spearman rho</i>	0.816
		<i>p-value</i>	<.001

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat bahwa total tangible terhadap kepuasan pasien didapatkan p-value <.001 dengan spearman rho 0.542 yang artinya positif. Total Emphaty terhadap kepuasan pasien didapatkan p-value <.001 dengan spearman rho 0.542 yang artinya positif. Total Reliability terhadap kepuasan pasien didapatkan p-value <.001 dengan spearman rho 0.612 yang artinya positif. Total Responsive terhadap kepuasan pasien didapatkan p-value <.001 dengan spearman rho 0.592 yang artinya positif. Total Assurance terhadap kepuasan pasien didapatkan p-value <.001 dengan spearman rho 0.551 yang artinya positif. Maka hasil hipotesis 1 yaitu terdapat pengaruh yang signifikan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien *postpartum* di RSUD Majenang.

Tabel 5. Pengaruh Lokasi Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien

No	Variabel		Total Kepuasan
1	Total Lokasi RS	<i>Spearman rho</i>	0.453
		<i>p-value</i>	<.001

Berdasarkan tabel 5. dapat dilihat bahwa total Lokasi RS terhadap kepuasan pasien didapatkan p-value <.001 dengan spearman rho 0.453 yang artinya positif. Maka hasil hipotesis 2 yaitu terdapat pengaruh yang signifikan Lokasi RS terhadap Kepuasan Pasien *postpartum* di RSUD Majenang.

Tabel 6. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien

No	Variabel		Total Loyalitas
1	Total Kualitas Layanan	<i>Spearman rho</i>	0.773
		<i>p-value</i>	<.001

Berdasarkan tabel 6. dapat dilihat bahwa total Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien didapatkan p-value <.001 dengan spearman rho 0.773 yang artinya positif. Maka hasil hipotesis 3 yaitu terdapat pengaruh yang signifikan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien *postpartum* di RSUD Majenang.

Tabel 7. Pengaruh Lokasi RS terhadap Loyalitas Pasien

No	Variabel	Total Loyalitas
1	Total Lokasi RS	<i>Spearman rho</i>
		0.490
		<i>p-value</i>
		<.001

Berdasarkan tabel 7 dapat dilihat bahwa total Lokasi RS terhadap Loyalitas Pasien didapatkan p-value <.001 dengan spearman rho 0.490 yang artinya positif. Maka hasil hipotesis 4 yaitu terdapat pengaruh yang signifikan Lokasi RS terhadap Loyalitas Pasien postpartum di RSUD Majenang.

Tabel 8. Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien

No	Variabel	Total Loyalitas
1	Total Kepuasan Pasien	<i>Spearman rho</i>
		0.584
		<i>p-value</i>
		<.001

Berdasarkan tabel 8. dapat dilihat bahwa total Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien didapatkan p-value <.001 dengan spearman rho 0.584 yang artinya positif. Maka hasil hipotesis 5 yaitu terdapat pengaruh yang signifikan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien postpartum di RSUD Majenang.

Tabel 9. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien

Variabel	Standart Estimate	P-Value	CI 95%
Total Kualitas → Total Kepuasan → Total Loyalitas	0.013	0.019	0.002 (lower) 0.024(upper)

Berdasarkan tabel 9. dapat dilihat bahwa total Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien didapatkan p-value 0.019 dengan Confident interval bawah 0.019 dan atas 0.073. Maka hasil hipotesis 6 yaitu terdapat pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien postpartum di RSUD Majenang.

Tabel 10. Pengaruh Lokasi RS terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien

Variabel	Standart Estimate	P-Value	CI 95%
Total Lokasi RS → Total Kepuasan → Total Loyalitas	0.158	<.001	0.108(lower) 0.208(upper)

Berdasarkan tabel 10. dapat dilihat bahwa total Lokasi RS terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien didapatkan p-value <.001 dengan Confident interval bawah 0.325 dan atas 0.629. Maka hasil hipotesis 7 yaitu terdapat pengaruh Lokasi RS terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien postpartum di RSUD Majenang.

Tabel 11. Pengaruh Kualitas Layanan dan Lokasi RS mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pasien

Model	<i>p-value</i>
H1 Total Kualitas	<.001
H2 Total Lokasi RS	<.001
H1 total	<.001

Berdasarkan tabel 11. dapat dilihat bahwa Kualitas Layanan dan Lokasi RS terhadap Kepuasan Pasien didapatkan *p-value* <.001 dengan nilai R sebesar 0.996. Kesimpulan yang dapat diambil dari tabel 11 yaitu variabel Kualitas Layanan dan Lokasi RS terhadap Kepuasan Pasien berpengaruh secara signifikan karena *p-value* <0.05 dan kekuatan nilai R masuk kedalam kategori sangat kuat. Maka hasil hipotesis 8 yaitu variabel Kualitas Layanan dan Lokasi RS memiliki hubungan yang sangat kuat dengan variabel Kepuasan Pasien.

Pembahasan Deskriptif

Berdasarkan hasil penelitian bahwa dari karakteristik responden berdasarkan perawatan rawat inap paling banyak rentang 3-6 hari dikarenakan Sebagian besar asuransi kesehatan mengklaim untuk lama waktu rawat inap paling tidak 3 hari atau lebih. Untuk waktu perawatan >15 hari tidak ada karena dari responden tidak memiliki komplikasi *postpartum* lebih lanjut untuk alasan dirawat lebih lama. Pada perawatan <3 hari biasanya terdapat pada pasien-pasien umum, tetapi pada penelitian ini tidak ada karakteristik tentang pasien berobat menggunakan umum atau asuransi

Karakteristik usia responden terbanyak pada kelompok usia 17 – 24 tahun sebanyak 49% hal ini sesuai dengan jumlah rata-rata kelompok usia dengan angka kelahiran tertinggi di provinsi Jawa Tengah pada usia 21,57 tahun pada tahun 2022 menurut Badan Pusat Statistik Indonesia. Tetapi pada penelitian ini tidak dilakukan survey lanjut mengenai usia terhadap distribusi jumlah kelahiran

Berdasarkan hasil penelitian bahwa variabel Kualitas Layanan yang mencakup dimensi *tangible, empathy, reliability, responsiveness* dan *assurance* memberikan penilaian dengan total rata-rata 4.15 dan di konversikan ke garis kontinum masuk dalam kategori baik terhadap Kualitas Layanan yang diberikan di RSUD Majenang. Masih terdapat beberapa pasien yang mengeluhkan peralatan alat medis yang kurang lengkap, sehingga kemungkinan responden kurang dalam memilih skor kuesioner dalam mencapai skor *likert* 5. Kelengkapan perlengkapan medis harus disesuaikan dengan kebutuhan pasien, karena apabila tidak terpenuhi akan menyebabkan terhambatnya pelayanan dan kurangnya mutu pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian bahwa variabel Lokasi Rumah Sakit memberikan penilaian dengan total rata-rata 4.26 dan di konversikan ke garis kontinum masuk dalam kategori sangat baik terhadap Lokasi RS yang diberikan di RSUD Majenang. Keseluruhan responden memilih skor kuesioner dengan skala *likert* 4-5 dikarenakan lokasi, akses, area parkir, kestrategisan dan lingkungan sudah sangat memadai untuk RSUD Majenang

Berdasarkan hasil penelitian bahwa variabel Kepuasan Pasien memberikan penilaian dengan total rata-rata 4.14 dan di konversikan ke garis kontinum masuk dalam kategori baik terhadap Kepuasan Pasien yang diberikan di RSUD Majenang. Masih terdapat beberapa pasien yang mengeluhkan kelengkapan sarana dan prasarana yang terdapat di bangsal bersalin, sehingga kemungkinan responden kurang dalam memilih skor kuesioner dalam mencapai skor *likert* 5. Kelengkapan perlengkapan bersalin harus disesuaikan dengan kebutuhan pasien, karena apabila tidak terpenuhi akan menyebabkan terhambatnya pelayanan dan kurangnya mutu pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian bahwa variabel Loyalitas Pasien memberikan penilaian dengan total rata-rata 4.13 dan di konversikan ke garis kontinum masuk dalam kategori baik terhadap Loyalitas Pasien yang diberikan di RSUD Majenang. Masih terdapat beberapa pasien yang memilih untuk memiliki keinginan melakukan persalinan kembali di RS lain, sehingga kemungkinan responden kurang dalam memilih skor kuesioner dalam mencapai skor *likert* 5. Hal ini dikarenakan banyak RS lain di wilayah Majenang yang letaknya berdekatan sehingga ada beberapa responden yang mungkin ingin mencoba RS lain tetapi dengan penolong yang sama. Tetapi pada penelitian ini tidak dilakukan secara spesifik hubungan antara Loyalitas dengan penolong pada pasien *postpartum* di wilayah Majenang lebih lanjut

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien

Rumah sakit sebagai tempat pelayanan kesehatan harus memiliki *tangible* (bukti fisik) yang dapat diperhatikan dari segi desain dan penampilan yang langsung berinteraksi dengan pasien. Ini karena kesan pertama terhadap penampilan fisik rumah sakit akan diperoleh dari apa yang mereka lihat, seperti alat, ruang, dan desain interior dan luar. Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh hal-hal yang *tangible* atau bukti fisik (Musa, 2022). Sementara itu, berdasarkan hasil penelitian didapatkan total *Tangible p-value* sebesar $<.001$ yang artinya berpengaruh secara signifikan atau H_0 ditolak dan H_a1 diterima. Hal ini sejalan dengan penelitian Musa, (2022) yang menyatakan *tangible* memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien

Salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pasien adalah mutu pelayanan kesehatan. Menurut sudut pandang pasien, mutu pelayanan kesehatan terdiri dari *empathy*, yang berarti kemudahan dalam berkomunikasi, memahami kebutuhan pasien, dan mudah dihubungi saat pasien membutuhkan bantuan (Rahayuningsih & Cahyaningrum, 2023).

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan total *Empathy p-value* sebesar $<.001$ yang artinya berpengaruh secara signifikan atau H_0 ditolak dan H_a1 diterima. penelitian ini sejalan dengan penelitian Rahayuningsih & Cahyaningrum, (2023) mengenai sikap *empathy* tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien dimana menunjukkan hasil bahwa *empathy* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya dikenal sebagai Reliabilitas. Hasil kinerja petugas kesehatan harus sesuai dengan harapan pasien, yaitu tepat waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien, empati, dan akurasi (Mahmud, 2020). Sementara itu, berdasarkan hasil penelitian didapatkan total *Reliability p-value* sebesar $<.001$ yang artinya berpengaruh secara signifikan atau H_0 ditolak dan H_a1 diterima. Di samping itu, berdasarkan hasil penelitian didapatkan total *Responsive p-value* sebesar $<.001$ yang artinya berpengaruh secara signifikan atau H_0 ditolak dan H_a1 diterima.

Assurance yang diberikan dengan keyakinan akan membuat pasien merasa puas, jadi jika keyakinan meningkat, kepuasan akan meningkat, dan jika keyakinan menurun, kepuasan akan menurun. Pengetahuan, kesopanan, dan sifat petugas yang dapat dipercaya pasien adalah dimensi keyakinan. Pasien akan merasa aman jika memenuhi kriteria ini (Mahmud, 2020; Tamara & Utami, 2021). Sementara itu, berdasarkan hasil penelitian didapatkan total *Assurance p-value* sebesar $<.001$ yang artinya berpengaruh secara signifikan atau H_0 ditolak dan H_a1 diterima.

Pengaruh Lokasi RS terhadap Kepuasan Pasien

Menurut Armstrong & Kotler, (2015) lokasi adalah berbagai kegiatan perusahaan untuk membuat produk yang diproduksi atau dijual dengan harga terjangkau dan tersedia untuk target pasar, ini termasuk saluran, cakupan, lokasi, persediaan, dan transportasi.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan total Lokasi RS *p-value* sebesar $<.001$ yang artinya berpengaruh secara signifikan atau H_02 ditolak dan H_a2 diterima. Hasil tersebut berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh (Meutia & Andiny, 2019) mengenai

pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Langsa Lama, dimana menunjukkan hasil yaitu lokasi secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan.

Pengaruh Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien

Loyalitas adalah kesediaan pelanggan untuk terus mendukung suatu perusahaan dalam jangka panjang dan merekomendasikan produk perusahaan kepada rekanan dan mitra (Zulfikar et al., 2022)

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan total Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien *p-value* sebesar $<.001$ yang artinya berpengaruh secara signifikan atau H_0 ditolak dan H_a diterima.

Pengaruh Lokasi RS dan Loyalitas Pasien

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan total Lokasi RS dan Loyalitas Pasien *p-value* sebesar $<.001$ yang artinya berpengaruh secara signifikan atau H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Meilinda et al., 2023) yang berjudul Pengaruh Pelayanan, Lokasi dan Tarif terhadap Loyalitas Pasien di RS Gigi dan Mulut Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama bahwa Loyalitas Pasien dipengaruhi oleh Pelayanan, Lokasi dan Tarif.

Pengaruh Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan total Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien *p-value* sebesar $<.001$ yang artinya berpengaruh secara signifikan atau H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Anisah et al., 2023) mengenai pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Khusus Paru Karawang yang hasilnya adalah kepuasan pasien baik secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan total Kualitas Pasien terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien *p-value* nya sebesar 0.019 yang artinya berpengaruh secara signifikan atau H_0 ditolak dan H_a diterima.

Pengaruh Lokasi RS terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan total Lokasi RS terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien *p-value* nya sebesar $<.001$ yang artinya berpengaruh secara signifikan atau H_0 ditolak dan H_a diterima

Pengaruh Kualitas Layanan dan Lokasi RS terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan total Kualitas Layanan dan Lokasi RS terhadap Kepuasan Pasien *p-value* nya sebesar $<.001$ yang artinya berpengaruh secara signifikan atau H_0 ditolak dan H_a diterima.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian ini menunjukkan kualitas layanan dan lokasi rumah sakit memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien postpartum di RSUD Majenang. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas layanan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien berada pada kategori baik, sementara lokasi rumah sakit dikategorikan sangat baik. Penelitian ini menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Hal ini menegaskan bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan, semakin besar tingkat kepuasan dan loyalitas pasien.

Selain itu, lokasi rumah sakit juga terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Lokasi yang strategis dan mudah diakses memberikan dampak positif terhadap pengalaman pasien, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas mereka terhadap layanan kesehatan di RSUD Majenang. Penelitian ini juga mengidentifikasi bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap loyalitas pasien

postpartum, yang menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas dengan layanan yang diterima cenderung memiliki tingkat loyalitas yang lebih tinggi. Lebih lanjut, penelitian ini mengungkapkan bahwa kepuasan pasien memediasi hubungan antara kualitas layanan dan lokasi rumah sakit dengan loyalitas pasien. Artinya, kualitas layanan dan lokasi rumah sakit tidak hanya memengaruhi loyalitas secara langsung, tetapi juga melalui peningkatan kepuasan pasien. Dengan demikian, penelitian ini menekankan pentingnya meningkatkan kualitas layanan dan memperhatikan lokasi sebagai strategi utama dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien postpartum di RSUD Majenang. Temuan ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi manajemen rumah sakit dalam merancang dan mengimplementasikan kebijakan yang berfokus pada peningkatan pengalaman dan keterikatan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Adane, D., & Wassihun, B. (2020). Client satisfaction with existing postnatal care and associated factors: A study among mothers in Awi Zone, Amhara region, Ethiopia. *Women's Health, 16*. <https://doi.org/10.1177/1745506520976017>
- Anisah, A., Rohendi, A., & Rahim, A. H. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Paru Karawang. *Innovative: Journal Of Social Science Research, 3*(4), 9151–9164.
- Armstrong, & Kotler. (2015). *Marketing introducing prentice Hall twelfth edition*. Person education.
- Esan, D. T., Sokan-Adeaga, A. A., & Rasaan, N. O. (2022). Assessment of satisfaction with delivery care among mothers in selected health care facilities in Ekiti state. *Journal of Public Health Research, 11*(4). <https://doi.org/10.1177/22799036221127572>
- Ethiopian Public Health Institute Addis Ababa. (2019). Ethiopia Mini Demographic and Health Survey. In *Federal Democratic Republic Of Ethiopia Ethiopia* (Issue July).
- Heni Rohaeni, H. (2024). *Asuhan Kebidanan Ibu Nifas Pada Ny. W Usia 22 Tahun P1a1 Postpartum 4 Hari Dengan Sisa Plasenta Disertai Anemia Berat Di Rsu Dr. Slamet Garut*. STIKes Karsa Husada garut.
- Lailiyana, L., & Sari, S. I. P. (2021). *Modul Pelatihan Penggunaan Edinburgh Postnatal Depression Scale (EPDS) Sebagai Alat Deteksi Dini Depresi Postpartum Bagi Bidan*. NATIKA.
- Mahmud, A. N. (2020). Kepuasan Pasien: Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Voice of Midwifery, 10*(2), 940–954.
- Meilinda, M., Budiharto, B., & Franky, F. (2023). Pengaruh Pelayanan, Lokasi, Dan Tarif Terhadap Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama. *Innovative: Journal Of Social Science Research, 3*(5), 2261–2272.
- Meutia, R., & Andiny, P. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pasien Puskesmas Langsa Lama. *Niagawan, 8*(2), 121.
- Musa, H. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pada klinik citra utama Palembang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pengetahuan Teknologi Dan Seni, 1*(1), 9–21.
- Panagopoulou, V., Kalokairinou, A., Tzavella, F., & Tziaferi, S. (2018). A survey of Greek women's satisfaction of postnatal care. *AIMS Public Health, 5*(2), 158–172. <https://doi.org/10.3934/publichealth.2018.2.158>
- Rahayuningsih, L. A. S., & Cahyaningrum, N. (2023). Pengaruh Sikap Empati Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien: Meta Analisis. *Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan, 13*(2), 122–127.
- Rahim, A., Ibrahim, M., Musa, K., Chua, S., & Yaacob, N. (2021). Patient Satisfaction and Hospital Quality of Care Evaluation in. *Healthcare, 9*(10), 1–18.
- Srivastava, A., Avan, B. I., Rajbangshi, P., & Bhattacharyya, S. (2015). Determinants of

women's satisfaction with maternal health care: A review of literature from developing countries. *BMC Pregnancy and Childbirth*, 15(1), 1–12. <https://doi.org/10.1186/s12884-015-0525-0>

- Tamara, C. V., & Utami, T. N. (2021). Analisis pengaruh komunikasi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 5(2), 29–38.
- Tia, M. N. (2019). *Asuhan Kebidanan Berkelanjutan Pada Ny UB di Puskesmas Oka Kecamatan Ile Mandiri Kabupaten Flores Timur Periode Tanggal 22 April S/D 29 Juni 2019*. Poltekkes Kemenkes Kupang.
- Wiyanto. (2018). Strategi Bersaing Dalam Rangka Menghadapi Mea. *Jurnal Kompetitif Pemasaran*, 1(3), 92–111. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.17632/7vg26m373s.1>
- Zulfikar, T., Persada, A. S., & Saepudin, D. (2022). Customer Relationship Management And Integrated Marketing Communication Increase Customer Loyalty In Savings Banks In Bandung. *Jurnal Ekonomi*, 11(03), 738–744.



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.