

KUALITAS PELAYANAN ANTENATAL (ANC) DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN PASIEN (STUDI KASUS PADA PASIEN DI RUANG KIA PUSKESMAS ALALAK TENGAH KOTA BANJARMASIN)

Risa Ariani¹, Basuki², Kurniaty³

¹Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin
E-mail: risaariani55@gmail.com

ABSTRAK

Hasil penelitian diperoleh *Reliability* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien. Dimensi *reliability* belum memiliki kontribusi yang signifikan dalam memengaruhi kepuasan pasien Di Ruang KIA Puskesmas Alalak Tengah Kota Banjarmasin. Secara Parsial *Responsiveness* berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Pasien. Secara Parsial *Tangible* berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Pasien. Secara Parsial *Assurance* berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. Secara Parsial *Empathy* berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Alalak Tengah Kota Banjarmasin. Secara simultan *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Alalak Tengah Kota Banjarmasin. Dengan demikian Kualitas pelayanan dari persepsi Kepuasan Pasien Puskesmas Alalak Tengah Kota Banjarmasin atas pelayanan yang nyata-nyata di terima atau diperoleh dengan pelayanan yang sesungguhnya di harapkan atau inginkan

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Antenatal (Anc), Kepuasan Pasien

The research results obtained that Reliability partially does not have a significant effect on the patient satisfaction variable. The dimension of reliability has not had a significant contribution in influencing patient satisfaction in the KIA Room at Alalak Tengah Health Center, Banjarmasin City. Partially Responsiveness has a significant effect on Patient Satisfaction. Partially Tangible has a significant effect on Patient Satisfaction. Partially Assurance has a significant effect on Patient Satisfaction at Puskesmas. Partially Empathy has a significant effect on Patient Satisfaction at Alalak Tengah Community Health Center Banjarmasin City. Simultaneously tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy have a significant effect on Patient Satisfaction at Alalak Tengah Public Health Center Banjarmasin City. Thus the service quality is based on the perception of patient satisfaction at the Alalak Tengah Community Health Center in Banjarmasin for services that are actually received or obtained with the actual service expected or desired.

Keywords: Antenatal Service Quality (Anc), Patient Satisfaction

This study aims to examine and determine whether promotion and tuition fees partially and simultaneously have a significant effect on the choice of college for new students of the 2020/2021 class of Informatics Management study program, State Polytechnic of Banjarmasin. The location of the research was conducted at the Banjarmasin State Polytechnic Informatics Management Study Program. This type of research is explanatory with a quantitative approach. The variables in this study consisted of promotion variable, tuition fees variable and choice selection variable. The location of the research was conducted in the Banjarmasin State Polytechnic Informatics Management study program with a new student population of 2020/2021 class of Informatics Management study program, Banjarmasin State Polytechnic. Sampling using a non-probability sampling

kepada 60 orang mahasiswa baru angkatan 2020/2021 program studi Manajemen Informatika Politeknik Negeri Banjarmasin sebagai sampel. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disusun dalam bentuk pernyataan dengan mengikuti skala Likert kepada responden. Data yang diperoleh kemudian diolah menggunakan analisis linier berganda dengan bantuan program *SPSS for Windows* versi 20.

Variabel bebas (*independen*) dalam penelitian ini yaitu variabel promosi dan biaya perkuliahan sedangkan variabel terikatnya (*dependen*) yaitu variabel penetapan pilihan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil uji validitas semua item pernyataan pada setiap variabel yaitu variabel Promosi (X_1), Biaya Perkuliahan (X_2) dan Penetapan Pilihan (Y) dalam penelitian ini adalah valid karena nilai r hitung > r tabel (0,254).

Tabel 1. Hasil Uji Validitasi dan Reliabilitas

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Promosi (X ₁)	X1.1				Valid, Reliabel
Data	Data				
Data	Data				
Total Data	Total Data				

Keterangan: Data; Data; Data

Dan hasil uji reliabilitas di atas, semua item pernyataan pada setiap variabel yaitu variabel Promosi (X_1), Biaya Perkuliahan (X_2) dan Penetapan Pilihan (Y) dalam penelitian ini adalah reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	6.181	1.453		4.254	.000		
1 Promosi	.262	.090	.323	2.909	.005	.812	1.232
Biaya_Perkuliahan	.406	.101	.446	4.007	.000	.812	1.232

a. Dependent Variable: Penetapan_Pilihan

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda pada tabel 5.15 di atas maka diketahui model regresi pada penelitian ini adalah :

$$Y = 6,181 + 0,262X_1 + 0,406X_2$$

Dari persamaan regresi linier berganda tersebut dapat dilihat arah hubungan dari variabel promosi dan biaya perkuliahan yang ditunjukkan oleh tanda koefisien regresinya. Koefisien regresi variabel promosi (X_1) dan biaya perkuliahan (X_2) bertanda positif.

Adapun penjelasan dari model regresi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Konstanta (a) = 6,181 menunjukkan nilai konstan. Hasil tersebut berarti bahwa penetapan pilihan (Y) akan berubah sebesar 6,181 dengan sifat hubungan yang searah. Jika variabel promosi (X_1) dan variabel biaya perkuliahan (X_2) berubah atau mengalami peningkatan sebesar 1 unit, maka penetapan pilihan (Y) akan meningkat sebesar 6,181 unit. Demikian juga sebaliknya, jika variabel promosi (X_1) dan biaya perkuliahan (X_2) berubah atau mengalami penurunan sebesar 1 unit, maka penetapan pilihan (Y) akan menurun sebesar 6,181 unit.
2. Koefisien b_1 (X_1) = 0,262 menunjukkan bahwa variabel promosi berpengaruh positif terhadap penetapan pilihan program studi Manajemen Informatika Politeknik Negeri Banjarmasin. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel promosi dengan penetapan pilihan, sehingga apabila

- variabel promosi ditingkatkan maka penetapan pilihan akan meningkat pula, sebaliknya apabila variabel promosi menurun maka akan dapat menurunkan pula penetapan pilihan.
3. Koefisien b_2 (X_2) = 0,406 menunjukkan bahwa variabel biaya perkuliahan berpengaruh positif terhadap penetapan pilihan program studi Manajemen Informatika Politeknik Negeri Banjarmasin. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel biaya perkuliahan dengan penetapan pilihan, sehingga apabila variabel promosi ditingkatkan maka penetapan pilihan akan meningkat pula, sebaliknya apabila variabel biaya perkuliahan menurun maka akan dapat menurunkan pula penetapan pilihan.

Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Hasil uji hipotesis parsial (uji t) yaitu sebagai berikut:

- a. Pengaruh variabel promosi (X_1) terhadap penetapan pilihan perguruan tinggi adalah sebagai berikut: nilai t hitung variabel promosi adalah sebesar 2,909. Hasil ini lebih besar dibandingkan dengan t tabel sebesar 2,00247, dengan demikian variabel promosi secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penetapan pilihan perguruan tinggi oleh mahasiswa baru angkatan 2020/2021 Program Studi Manajemen Informatika Politeknik Negeri Banjarmasin dengan probabilitas tingkat kesalahan variabel sebesar 0,005 (lebih kecil dari 0,05). Dengan demikian hipotesis ($H_{0.1}$) yang menyatakan bahwa promosi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap penetapan pilihan perguruan tinggi dinyatakan diterima.
- b. Pengaruh variabel Biaya Perkuliahan (X_2) terhadap penetapan pilihan perguruan tinggi adalah sebagai berikut: nilai t hitung variabel biaya perkuliahan adalah sebesar 4,007. Hasil ini lebih besar dibandingkan dengan t tabel sebesar 2,00247, dengan demikian variabel biaya perkuliahan secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penetapan pilihan perguruan tinggi oleh mahasiswa baru angkatan 2020/2021 Program Studi Manajemen Informatika Politeknik Negeri Banjarmasin dengan probabilitas tingkat kesalahan variabel sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,05). Dengan demikian hipotesis ($H_{0.2}$) yang menyatakan bahwa biaya perkuliahan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap penetapan pilihan perguruan tinggi dinyatakan diterima.

Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Hasil dari uji F menyatakan bahwa variabel promosi dan biaya perkuliahan secara simultan mempengaruhi penetapan pilihan perguruan tinggi oleh mahasiswa baru angkatan 2020/2021 Program Studi Manajemen Informatika Politeknik Negeri Banjarmasin. Hal ini terbukti dari nilai F hitung (21,334) > F tabel (3,16) dan nilai sig 0,000 < 0,05 sehingga H_0 diterima. Tingkat kepercayaan yang diambil pada penelitian ini adalah 95% dengan signifikansi 5%. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa hipotesis alternatif (H_1) yang menyatakan bahwa promosi dan biaya perkuliahan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap penetapan pilihan perguruan tinggi dinyatakan diterima. Hasil uji F bisa dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.17
Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	c	2	56.666	21.334	.000 ^b
Residual	151.402	57	2.656		
Total	264.733	59			

a. Dependent Variable: Penetapan_Pilihan

b. Predictors: (Constant), Biaya_Perkuliahan, Promosi

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda pada tabel 5.16, hasil dari *Adjusted R square* adalah 0,408 yang berarti terdapat kontribusi pengaruh variabel *independen* (X_1 dan X_2) secara simultan terhadap variabel *dependen* (Y) sebesar 41%, sedangkan 59% yang lain dipengaruhi oleh variabel-variabel diluar penelitian. Hasil uji koefisien determinasi bisa dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.18 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.654 ^a	.428	.408	1.630

a. Predictors: (Constant), Biaya_Perkuliahan, Promosi

b. Dependent Variable: Penetapan_Pilihan

Sumber : Lampiran SPSS yang diolah, 2020

Pembahasan Hasil Analisis Secara Parsial maupun Simultan

a. Promosi Berpengaruh Signifikan Terhadap Penetapan Pilihan Perguruan Tinggi oleh Mahasiswa Baru Angkatan 2020/2021 Prodi Manajemen Informatika Politeknik Negeri Banjarmasin

Dari hasil penelitian ini dapat dijelaskan bahwa variabel promosi berpengaruh signifikan terhadap penetapan pilihan perguruan tinggi oleh mahasiswa baru angkatan 2020/2021 Prodi Manajemen Informatika Politeknik Negeri Banjarmasin, karena didapat hasil uji parsial (uji t) sebesar 2,909 dengan nilai signifikansi 0,005. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini yakni periklanan, promosi penjualan, penjualan pribadi dan pemasaran langsung. Adanya pengaruh yang signifikan dari variabel promosi terhadap penetapan pilihan perguruan tinggi oleh mahasiswa baru angkatan 2020/2021 program studi Manajemen Informatika Politeknik Negeri Banjarmasin adalah disebabkan oleh keberhasilan kegiatan promosi Politeknik Negeri Banjarmasin melalui pemasaran langsung dan periklanan sehingga keberadaan program studi Manajemen Informatika lebih dikenal luas oleh masyarakat khususnya Kalimantan Selatan. Melalui promosi tersebut calon mahasiswa akhirnya tertarik untuk menetapkan pilihan perguruan tinggi di program studi Manajemen Informatika Politeknik Negeri Banjarmasin. Kegiatan promosi melalui Instagram dan website Politeknik Negeri Banjarmasin dinilai lebih efektif untuk masa sekarang dimana dunia digital bisa menjangkau ke seluruh masyarakat tanpa terhalang oleh jarak dan waktu, serta tidak memerlukan biaya operasional yang terlalu besar. Pada era revolusi industri 4.0 sekarang, penggunaan internet adalah hal yang biasa untuk para pelajar. Rata-rata calon mahasiswa atau pelajar tingkat Sekolah Menengah Atas memiliki *handphone* dan akun media sosial sehingga mereka dapat mengakses dan memperoleh informasi mengenai program studi Manajemen Informatika Politeknik Negeri Banjarmasin kapan saja dan dimana saja.

Hal ini dapat diartikan, apabila variabel promosi ini dapat ditingkatkan lagi oleh pihak Politeknik Negeri Banjarmasin maka akan dapat mendorong calon mahasiswa untuk menetapkan pilihannya pada Politeknik Negeri Banjarmasin khususnya program studi Manajemen Informatika.

Penelitian ini sejalan dan mendukung penelitian yang dilakukan Hidayat, Ahmad Dwi Sakti dan Dewi Shinta Wulandari Lubis (2019) tentang pengaruh promosi dan harga terhadap keputusan mahasiswa memilih kuliah di Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma Medan, dimana variabel promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan mahasiswa. Dimana indikator variabel promosi yang digunakan juga ada 4 (empat) indikator yaitu periklanan, *personal selling*, promosi penjualan dan *direct marketing*. Penelitian ini juga sejalan dan mendukung penelitian Abdi, Moch. & Hariyadi (2017) tentang pengaruh bauran promosi terhadap keputusan mahasiswa memilih Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat. Indikator bauran promosi yang digunakan yaitu periklanan dan pemasaran langsung. Sehingga penelitian ini mendukung penelitian terdahulu hanya dengan objek yang berbeda.

b. Biaya Perkuliahan Berpengaruh Signifikan Terhadap Penetapan Pilihan Perguruan Tinggi oleh Mahasiswa Baru Angkatan 2020/2021 Prodi Manajemen Informatika Politeknik Negeri Banjarmasin

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa biaya perkuliahan berpengaruh signifikan terhadap penetapan pilihan perguruan tinggi oleh mahasiswa baru angkatan 2020/2021 Prodi Manajemen Informatika Politeknik Negeri Banjarmasin, karena didapat hasil uji parsial (uji t) sebesar 4,007 dengan nilai signifikansi 0,000. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini yakni keterjangkauan biaya perkuliahan, kesesuaian biaya perkuliahan dengan manfaat, kesesuaian biaya perkuliahan dengan kualitas serta daya saing biaya perkuliahan. Adanya pengaruh signifikan dari variabel biaya perkuliahan terhadap penetapan pilihan perguruan tinggi adalah disebabkan kesesuaian biaya perkuliahan dengan manfaat atau kualitas yang didapatkan oleh mahasiswa program studi Manajemen Informatika Politeknik Negeri Banjarmasin, dan juga besaran biaya perkuliahan yang terjangkau dibandingkan dengan biaya perkuliahan di perguruan tinggi lain.

Penelitian ini sejalan dan mendukung penelitian yang dilakukan Febby Kamila (2018) tentang Pengaruh Promosi, Motivasi dan Harga terhadap Minat Kuliah Program Pasca Sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIEI). Adapun indikator variabel harga yang digunakan sama dengan penelitian ini, yaitu keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, kesesuaian harga dengan manfaat dan daya saing harga. Penelitian ini juga sejalan dan mendukung penelitian Suryani, Ade Nia (2018) tentang pengaruh *brand image* dan biaya pendidikan terhadap keputusan mahasiswa dalam memilih program studi Manajemen di STIE Rahmanyah Sekayu (studi kasus mahasiswa Program Studi Manajemen Angkatan 2013/2014). Ada 3 (tiga) indikator variabel biaya yang digunakan dan sama dengan penelitian ini yaitu biaya pendidikan terjangkau, kesesuaian biaya dengan kualitas layanan dan kesesuaian biaya dengan manfaat yang diperoleh. Sehingga penelitian ini mendukung penelitian terdahulu hanya dengan objek yang berbeda.

- Priyatno, Duwi. 2016. Belajar Alat Analisis Data Dan Cara Pengolahannya Dengan SPSS Praktis dan Mudah Dipahami untuk Tingkat Pemula dan Menengah. Yogyakarta: Gava Media
- Putro, S. W., Samuel, H., Karina, R., & Brahmana. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1-9.
- Rahadi Fitra Nova, 2010, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Surakarta
- Rachmadi, (2008) *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Kabupaten Karimun*
- Rijanto, S. 1994. Tantangan Industri Rumah Sakit Indonesia tahun 2020. *Jurnal Kajian Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: UI Press.
- Masri Singarimbun & Sofyan Effendi, 1997, Metode Penelitian Survei, Edisi Revisi, PT. Pustaka LP3ES, Jakarta
- Sabarguna, B. S. 2004. Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit. Edisi Kedua. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY
- Samsi Yacobalis, 1995, Rumah Sakit: Benturan Antara Etika Medis dan Komersialisasi Jasa, dalam Rumah Sakit: Antara Komersialisasi dan Etika. PT Gramedia Widasarana Indonesia, Jakarta
- Schulz, R., dkk., 2003, Hospital Costs in Patients Receiving Prolonged Mechanical Ventilation. Does Age Have an Impact?, *Critical Care Medicine*, 31, 1746-1751
- Sugiyono. 2005. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sumarwanto, E. 1994. Standar Perilaku Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan. *Cermin Dunia Kedokteran*. No. 19. Jakarta
- Thoha, Miftah. 2002. Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya. Jakarta: Rajawali Grafindo Persada
- Tjiptono, F. (2012). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andy Offset.
- Wibisaputra, A. (2011). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang Gas Elpiji 3 KG.