

Original Article*)

Pengaruh Bauran Pemasaran 7 P dengan Kepuasan Pelayanan ANC di Klinik Faras Medika Bekasi Tahun 2022*(The Influence of the 7 P Marketing Mix on Satisfaction with ANC Services at Faras Medika Bekasi Clinic in 2022)***Eka Ninik Rahayu^{1*}**¹Universitas Indonesia Maju

*Email Correspondent: ekk4ninix29@gmail.com

Abstract

Introduction: According to the WHO report data in 2019, the global MMR percentage is 303 per 100,000 live births. The condition of MMR in ASEAN is 235 per 100,000 live births, while the condition in Indonesia, based on a report from the Ministry of Health in 2020, reveals that MMR is still a serious health problem in developing countries. The number of maternal deaths collected from family health program records at the Ministry of Health in 2020 shows that there is an increasing trend in cases of maternal death in Indonesia. The number of maternal deaths recorded in 2020 was 97.6/100,000 Live Births (4,627 cases). This number shows an increase compared to 2019 of 87.9/100,000 Live Births (4,197 cases).

Methods: This research method will use analytical observation with a cross-sectional design. This research obtains data from respondents directly by using observation sheet instruments and questionnaires. Statistical testing uses the chi-square test. Research was conducted to test and analyze the relationship between the Influence of the 7 P Marketing Mix on ANC Service Satisfaction.

Results: it is known that N or the amount of research data is 106, then the sig value. (2-tailed) is $0.003 \leq 0.05$, as is the basis decision making above, it can be concluded that there is a significant relationship between product and service satisfaction. Next, from the table Above, it is known that the correlation coefficient is 0.289, so this value indicates its existence of a low influence between product and service satisfaction

Discussion: As is the basis for decision making above, it can be concluded that there is a significant influence between product, price, promotion, process, physical evidence and service satisfaction. while people (officers) can conclude that there is no influence which is significant for service satisfaction.

Keywords: *service satisfaction, influence of the 7p mix, ANC service*

Artikel

Disubmit (Received) : 15 January 2024

Diterima (Accepted) : 05 February 2024

Diterbitkan (Published): 28 February 2024

Copyright: © 2024 by the authors. License DPOAJ, Jakarta, Indonesia. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

Pendahuluan

Menurut data laporan WHO pada tahun 2019 diketahui persentase AKI secara global sebesar 303 per 100.000 kelahiran hidup. Kondisi AKI di ASEAN sebesar 235 per 100.000 kelahiran hidup, sedangkan kondisi di Indonesia berdasarkan laporan dari Kemenkes tahun 2020 mengungkapkan AKI masih menjadi masalah kesehatan yang serius di Negara berkembang.^{1,2} Jumlah kematian ibu yang dihimpun dari pencatatan program kesehatan keluarga di Kementerian Kesehatan pada tahun 2020 menunjukkan terjadi trend peningkatan kasus kematian ibu di Indonesia.^{3,4} Jumlah kematian ibu tercatat pada tahun 2020 sebesar 97,6/100.000 Kelahiran Hidup (4.627 kasus). Jumlah ini menunjukkan peningkatan dibandingkan tahun 2019 sebesar 87,9/100/000 Kelahiran Hidup (4.197 kasus). Menurut data laporan WHO pada tahun 2019 diketahui persentase AKI secara global sebesar 303 per 100.000 kelahiran hidup. Kondisi AKI di ASEAN sebesar 235 per 100.000 kelahiran hidup, sedangkan kondisi di Indonesia berdasarkan laporan dari Kemenkes tahun 2020 mengungkapkan AKI masih menjadi masalah kesehatan yang serius di Negara berkembang.^{5,6,7}

Jumlah kematian ibu yang dihimpun dari pencatatan program kesehatan keluarga di Kementerian Kesehatan pada tahun 2020 menunjukkan terjadi trend peningkatan kasus kematian ibu di Indonesia. Jumlah kematian ibu tercatat pada tahun 2020 sebesar 97,6/100.000 Kelahiran Hidup (4.627 kasus). Jumlah ini menunjukkan peningkatan dibandingkan tahun 2019 sebesar 87,9/100/000 Kelahiran Hidup (4.197 kasus).^{8,9}

Klinik Faras Medika sebagai salah satu penyedia jasa layanan kesehatan bergantung pada tingkat kunjungan pasien. Indikator peningkatan pelayanan Kesehatan di klinik tersebut ditentukan dari meningkatnya pemanfaatan pelayanan kesehatan melalui peningkatan jumlah kunjungan pasien memilih layanan kesehatan di Klinik.¹⁰ Berdasarkan data di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan di Klinik Faras Medika tahun 2020 jumlah kunjungan ibu hamil rawat jalan sebesar 735 orang dan mengalami peningkatan jumlah kunjungan pada tahun 2021 sebesar 980 orang. Jumlah rata kunjungan ibu hamil di poliklinik kebidanan dan kandungan setiap bulan sebanyak 88 orang. Ibu hamil yang berkunjung ke poliklinik kebidanan dan kandungan Klinik Faras Medika pada umumnya bertujuan untuk mendapatkan pelayanan Antenatal Care. Antenatal Care (ANC) merupakan pemeriksaan kehamilan yang dilakukan oleh ibu hamil untuk mendeteksi dini risiko terhadap kehamilan dan persalinan.¹¹ Ibu hamil dianjurkan untuk melakukan kunjungan pemeriksaan antenatal sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan.¹² Setiap ibu hamil sangat dianjurkan untuk melakukan pemeriksaan ANC Komprehensif yang berkualitas minimal empat kali pada trimester pertama.¹³ Indikator yang digunakan untuk menggambarkan akses ibu hamil terhadap pelayanan antenatal yaitu cakupan K1 (Kunjungan pertama) adalah kontak pertama ibu hamil dengan tenaga kesehatan dan K4 adalah kontak 4 kali atau lebih dengan tenaga kesehatan yang mempunyai kompetensi, sesuai standar.^{14,15} Sebanyak 82% diantara ibu hamil yang mendapatkan pelayanan ANC adalah ibu hamil yang memeriksakan kehamilannya lebih dari 1 kali di Klinik Faras Medika.

Metode

Metode penelitian ini akan menggunakan observational analitik dengan desain cross sectional, Penelitian ini mendapatkan data dari responden sebanyak 106 ibu hamil secara langsung dengan cara menggunakan instrument lembar observasi dan kuesioner. Pengujian statistik menggunakan uji chi Square, Penelitian dilakukan untuk menguji dan menganalisis hubungan Pengaruh Bauran Pemasaran 7 P Terhadap Kepuasan Pelayanan ANC.

Hasil

Tabel 1. Hasil Analisis Deskriptif Profil Responden

| | Profil Responden | Frekuensi | Persentase |
|-------------------------|-------------------------|------------------|-------------------|
| Usia | < 30 tahun | 71 | 67% |
| | ≥ 30 tahun | 35 | 33% |
| | Total | 106 | 100% |
| Penghasilan | ≤ 1 juta | 23 | 21,7% |
| | 1 juta -1,5 juta | 34 | 32,1% |
| | 1,5 juta - 3 juta | 9 | 8,5% |
| | 3 juta - 5 juta | 21 | 19,8% |
| | > 5 juta | 19 | 17,9% |
| | Total | 106 | 100% |
| Pendidikan | Tidak Sekolah | 14 | 13,2% |
| | SD | 23 | 21,7% |
| | SMP | 21 | 19,8% |
| | SMA / SMK | 44 | 41,5% |
| | S1 | 4 | 3,8% |
| | Total | 106 | 100% |
| Pekerjaan | Ibu Rumah Tangga | 28 | 26,4% |
| | Wiraswasta | 22 | 20,8% |
| | Karyawan | 56 | 52,8% |
| | Total | 106 | 100% |
| Usia_Kehamilan | TM 1 | 29 | 27,4% |
| | TM 2 | 40 | 37,7% |
| | TM 3 | 37 | 34,9% |
| | Total | 106 | 100% |
| Jumlah Kehamilan | 1 kali | 28 | 26,4% |
| | 2 kali | 49 | 46,2% |
| | 3 kali | 21 | 19,8% |
| | 4 kali | 8 | 7,5% |
| | Total | 106 | 100% |
| | 1 th | 29 | 27,4% |
| | 2 th | 1 | 0,9% |
| | 3 th | 10 | 9,4% |

| | | | |
|------------------------|--------------|------------|-------------|
| Jarak Kehamilan | > 3 th | 66 | 62,3% |
| | Total | 106 | 100% |
| ANC | 2 kali | 51 | 48,1% |
| | 3 kali | 53 | 50% |
| | 4 kali | 2 | 1,9% |
| | Total | 106 | 100% |

Berdasarkan **Tabel 1**, hasil perhitungan dari responden sebanyak 106 responden nilai tertinggi pada golongan usia <30 tahun dengan frekwensi 71 responden presentase 67% sedangkan dilihat dari penghasilan responden nilai tertinggi pada penghasilan responden 1-1,5 juta dengan frekwensi 34 responden (32,1%),dilihat dari tingkat pendidikan responden nilai tertinggi yaitu pendidikan SMA/SMK sebanyak 44 responden (41,5%) ,dilihat dari pekerjaan dari keseluruhan responden frekwensi tertinggi pada pekerjaan karyawan yaitu sebanyak 56 responden dan 52,8%,Berdasarkan usia kehamilan responden terbanyak berada pada kelompok TM 2 yaitu sebanyak 40 (37,7%) orang, Jumlah kehamilan terbanyak berada pada kelompok 2 kali yaitu sebanyak 49 (46,2%) orang,Berdasarkan jarak kehamilan, responden terbanyak berada pada kelompok > 3 tahun yaitu sebanyak 66 (62,3%) orang,Responden melakukan ANC terbanyak pada kelompok 3 kali yaitu sebanyak 53 (50%) orang,

Berikut hasil uji hipotesis pada penelitian ini menggunakan uji spearman's rho dengan nilai kesalahan dari hasil perhitungan statistik sebesar 5% atau $\alpha=0.05$.

Tabel 2. Hasil Uji Hipotesis menggunakan Uji Spearman’s rho

| Variabel | N | Koefisien Korelasi | Sig. (2-tailed) | Keterangan |
|-------------------------------------|----------|---------------------------|------------------------|-------------------------------|
| X1: Product (Produk) | 106 | 0,289 | 0,003 | Ada Pengaruh Signifikan |
| X2 : Price (Harga) | 106 | 0,133 | 0,174 | Tidak Ada Pengaruh Signifikan |
| X3 : Place (Tempat/ Lokasi) | 106 | 0,251 | 0,009 | Ada Pengaruh Signifikan |
| X4 : Promotion (Promosi) | 106 | 0,251 | 0,009 | Ada Pengaruh Signifikan |
| X5 : People (Petugas) | 106 | 0,102 | 0,297 | Tidak Ada Pengaruh Signifikan |
| X6 : Process (Proses) | 106 | 0,798 | 0,000 | Ada Pengaruh Signifikan |
| X7: Physical Evidence (Bukti Fisik) | 106 | 0,820 | 0,000 | Ada Pengaruh Signifikan |

Pembahasan

Pengaruh bauran pemasaran product (produk) dan kepuasan pelayanan ANC di Klinik Faras Medika Bekasi

Berdasarkan **Tabel 2** diketahui bahwa N atau jumlah data penelitian adalah 106, kemudian nilai sig. (2-tailed) adalah $0,003 \leq 0,05$, sebagaimana dasar pengambilan keputusan di atas, maka dapat

disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara product (produk) dan kepuasan pelayanan. Selanjutnya, dari tabel di atas diketahui koefisien korelasi sebesar 0,289, maka nilai ini menandakan ada nya pengaruh yang rendah antara product (produk) dan kepuasan pelayanan.

Pengaruh bauran pemasaran price (harga) dan kepuasan pelayanan ANC di Klinik Faras Medika Bekasi

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa N atau jumlah data penelitian adalah 106, kemudian nilai sig. (2-tailed) adalah $0,174 > 0,05$, sebagaimana dasar pengambilan keputusan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara price (harga) dan kepuasan pelayanan.

Pengaruh bauran pemasaran place (tempat) dan kepuasan pelayanan ANC di Klinik Faras Medika Bekasi

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa N atau jumlah data penelitian adalah 106, kemudian nilai sig. (2-tailed) adalah $0,009 \leq 0,05$, sebagaimana dasar pengambilan keputusan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat Pengaruh yang signifikan antara place (tempat) dan kepuasan pelayanan. Selanjutnya, dari tabel di atas diketahui koefisien korelasi sebesar 0,251, maka nilai ini menandakan pengaruh yang rendah antara place (tempat) dan kepuasan pelayanan.

Pengaruh bauran pemasaran promotion (promosi) dan kepuasan pelayanan ANC di Klinik Faras Medika Bekasi

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa N atau jumlah data penelitian adalah 106, kemudian nilai sig. (2-tailed) adalah $0,009 \leq 0,05$, sebagaimana dasar pengambilan keputusan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara promotion (promosi) dan kepuasan pelayanan. Selanjutnya, dari tabel di atas diketahui koefisien korelasi sebesar 0,251, maka nilai ini menandakan pengaruh yang rendah antara promotion (promosi) dan kepuasan pelayanan.

Pengaruh bauran pemasaran people (petugas) dan kepuasan pelayanan ANC di Klinik Faras Medika Bekasi

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa N atau jumlah data penelitian adalah 106, kemudian nilai sig. (2-tailed) adalah $0,297 > 0,05$, sebagaimana dasar pengambilan keputusan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara pr people (petugas) dan kepuasan pelayanan.

Pengaruh bauran pemasaran proses (proses) dan kepuasan pelayanan ANC di Klinik Faras Medika Bekasi

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa N atau jumlah data penelitian adalah 106, kemudian nilai sig. (2-tailed) adalah $0,000 \leq 0,05$, sebagaimana dasar pengambilan keputusan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara proses (proses) dan kepuasan pelayanan. Selanjutnya, dari tabel di atas diketahui koefisien korelasi sebesar 0,798, maka nilai ini menandakan Pengaruh yang kuat antara proses (proses) dan kepuasan pelayanan.

Pengaruh bauran pemasaran physical evidance (bukti fisik) dan kepuasan pelayanan ANC di Klinik Faras Medika Bekasi

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa N atau jumlah data penelitian adalah 106, kemudian nilai sig. (2-tailed) adalah $0,000 \leq 0,05$, sebagaimana dasar pengambilan keputusan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara physical evidance (bukti fisik) dan kepuasan pelayanan. Selanjutnya, dari tabel di atas diketahui koefisien korelasi sebesar 0,820, maka nilai ini menandakan pengaruh yang sangat kuat antara physical evidance (bukti fisik) dan kepuasan pelayanan.

Makna Singkatan (Abbreviations)

AKI : Angka Kematian Ibu

Persetujuan Etik

Penelitian ini sudah lolos uji etik pada komisi etik UIMA dengan Nomor: 3736/Sket/Ka-Dept/RE/UIMA/II/2023

Konflik Kepentingan

Penelitian ini dilakukan secara independent dan tidak ada sangkut paut dengan organisasi manapun. Penelitian ini merupakan syarat kelulusan Sarjana Terapan Kebidanan dengan tujuan mengetahui pengaruh bauran 7P dengan kepuasan pelayanan ANC di Klinik Faras Medika Bekasi tahun 2022.

Pendanaan

Sumber dana yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya bersumber dari dana pribadi peneliti.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya penelitian ini dengan baik dan sesuai harapan.

References

1. sustiyatik, E., & Setiono, B. A. (2020). Pengaruh Product, Price, Promotion, dan Place Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Aplikasi Pelayanan Dan Kepelabuhanan*, 10(1), 75. <https://doi.org/10.30649/japk.v10i1.75>
2. Kementerian Kesehatan RI. Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2020. Jakarta; 2020 <https://ojs.serambimekkah.ac.id>
3. Zebua M. Pemasaran Produk Jasa Kesehatan. Yogyakarta: Deepublish; 2018. <https://books.google.com>
4. Sabran AD. Buku Ajar Praktik Klinis Rekam Medis (Pengantar Awal TurunLapang). Yogyakarta: Pelita; 2021. <https://scholar.google.co.id/citations?user=J1AkpuwAAAAJ&hl=id>
5. Hamsar A, & Ramadhan ES. *Jurnal Kesehatan Gigi*. 2019 (2):45–50.
6. Kementerian Kesehatan RI. Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2019. Jakarta; 2019. <https://ojs.serambimekkah.ac.id>
7. Rumah Sakit Bunda. Data Pelayanan Pasien Rawat Jalan Tahun 2020. Jakarta; 2020. <https://bunda.co.id>
8. Suryadana FU, Aryawati W, Amirus K, Nuryani DD, Muhani N. Faktor Risiko Yang Mempengaruhi Kejadian Preeklampsia Pada Ibu Hamil Di RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro Lampung Tahun 2022. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*. 2023 Aug 11;5(4):385-98.
9. Ariska B. Pengaruh Pengetahuan, Motivasi Ibu Dan Peran Tenaga Kesehatan Terhadap Perilaku Partisipasi Kehadiran Kelas Ibu Hamil Di Wilayah Kerja Upt Puskesmas Gantung Kabupaten Belitung Timur Tahun 2022. *Indonesia Journal Of Midwifery Sciences*. 2023 Jul 29;2(3):260-74.
10. DEWI YS. RANCANGAN STRATEGI PEMASARAN KLINIK PRATAMA YULIA DALAM UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH KUNJUNGAN PASIEN DAN KAPITASI BPJS PRATAMA YULIA'S CLINIC MARKETING STRATEGY DESIGN IN EFFORTS TO INCREASE THE NUMBER OF VISITS BPJS PATIENTS AND CAPITATIONS (Doctoral dissertation, universitas pasundan) 2020.
11. Alviani S. Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Antenatal Care Di Wilayah Kerja Puskesmas Galang Kecamatan Galang Kabupaten Deli Serdang. Published online. 2021.
12. Marniyati L, Saleh I, Soebyakto BB. Pelayanan antenatal berkualitas dalam meningkatkan deteksi risiko tinggi pada ibu hamil oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Sako, Sosial, Sei Baung dan Sei Selincah di Kota Palembang. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*. 2016 Apr 26;3(1):355-62.
13. Damayanti R, Mutika WT, Astuti DP, Novriyanti N. Faktor–Faktor yang mempengaruhi Kunjungan (K1) pada Ibu Hamil: The Influence Factors of First Antenatal Care Visit (K1) to Pregnant Women. *Jurnal Kesmas Untika Luwuk: Public Health Journal*. 2022 Dec 27;13(2):73-80.
14. Marniyati L, Saleh I, Soebyakto BB. Pelayanan antenatal berkualitas dalam meningkatkan deteksi risiko tinggi pada ibu hamil oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Sako, Sosial, Sei Baung dan Sei Selincah di Kota Palembang. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*. 2016 Apr 26;3(1):355-62.

15. Andriani D, Yetti H, Sriyanti R. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Antenatal di Wilayah Kerja Puskesmas Air Tawar Kota Padang. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*. 2019 Oct 15;19(3):661-5.

*) Original artikel

--- ISJMHS ---