

Pengaruh Promosi Kesehatan, Kualitas Pelayanan, Motivasi Bidan dan Peran Keluarga Terhadap Kepuasan Pelayanan Asuhan Pijat Bayi di Rumah Sakit Kartini Jakarta Tahun 2019

Gita Sugiastuti^{1*}, Astrid Novita²

^{1,2}Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat
Universitas Indonesia Maju, Indonesia

*Email: gsugiastuti@gmail.com

Abstrak

Keuntungan dari pijat bayi adalah menjalin kasih sayang dengan orang-orang terdekat yang memijat, memacu sistem sirkulasi darah, jantung, pernapasan, pencernaan, dan sistem kekebalan tubuh bayi dan anak, melatih bayi untuk lebih tenang dalam menghadapi stres, juga mendorong pertumbuhan susunan otot dan kelenturannya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh promosi kesehatan, kualitas pelayanan, motivasi keluarga dan peran keluarga terhadap kepuasan pelayanan asuhan pijat bayi di Rumah Sakit Kartini Jakarta Tahun 2019. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah cross sectional dengan sampel 85 responden ibu yang melahirkan dan melakukan pijat bayi di RS Kartini. Alat pengumpulan data adalah instrumen kuesioner dengan model pertanyaan tertutup. Sedang teknik analisis menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis menggunakan Structural Equation Modelling (SEM) dengan aplikasi software smartPLS dan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan nilai pengaruh langsung sebesar 25,96% untuk variabel promosi kesehatan, nilai sebesar 28,08% untuk variabel kualitas pelayanan, nilai sebesar 19,20% untuk variabel peran keluarga, dan 1,83% untuk variabel motivasi, sehingga total pengaruh langsung sebesar 76,01% dan total pengaruh tidak langsung sebesar 0,15% dengan keseluruhan pengaruh yang dihasilkan adalah sebesar 75,38%. Kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan Asuhan pijat bayi. Diharapkan RS Kartini dapat terus meningkatkan kualitas SDM dan mengedepankan sarana prasarana dalam pelayanan.

Kata Kunci : kepuasan pijat bayi, kualitas pelayanan, peran keluarga, promosi kesehatan, motivasi keluarga

Abstract

The advantage of baby massage is to build affection with those closest to you who massage, stimulate the circulatory system, heart, respiration, digestive system, and body systems of babies and children, train babies to be calmer in dealing with severe, also encourage the growth of muscle structure and flexibility. The purpose of this study was to determine the effect of health promotion, service quality, family motivation, and the role of the family on the satisfaction of baby massage services at the Kartini Hospital in Jakarta in 2019. The method used in this study is cross-sectional, a sample of 85 respondents of mothers giving birth and doing baby massages in Kartini Hospital. The data tool is a questionnaire instrument with closed questions. The analysis technique uses a quantitative approach with analysis using Structural Equation Modeling (SEM) with the application of SmartPLS software and SPSS. The results showed that the direct effect value was 25,96% for the health promotion variable, a total value of 28.08% for the service quality variable, the final value was 19,20% for the family role variable, and 1,83% for the motivation variable, so that the total direct effect was 76.01% and the total indirect influence was amounting to 0.15% with the overall effect generated is 75.38%. The quality of this service is the most variable determining the effect of the satisfaction of baby massage service. It is expected that Kartini Hospital will continue to improve the quality of human resources and prioritize infrastructure in services.

Keywords: satisfaction of baby massage, quality of service, family role, health promotion, family motivation

Pendahuluan

Menurut WHO, usia bayi pada beberapa bulan pertama kehidupannya yakni usia 1 sampai dengan 6 bulan merupakan tahap usia yang sangat penting bagi bayi, karena pada usia ini bayi memerlukan makanan yang bergizi tinggi untuk mencapai tingkat pertumbuhan dan perkembangannya secara optimal.¹

Menurut Lee (2016) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa pijat dapat meningkatkan perilaku bayi dan meningkatkan kepedulian ibu kepada bayinya, pijat dapat meningkatkan interaksi positif antara ibu dan bayi. Pijat merupakan salah satu intervensi untuk membuat interaksi aktif antara ibu dan bayi, sehingga dapat membangun ikatan emosional antara ibu dan bayinya. Selama ini, pemijatan tidak hanya dilakukan pada saat bayi sehat, tetapi juga pada bayi sakit atau rewel dan sudah menjadi rutinitas perawatan bayi setelah lahir.²

Pijat telah digunakan untuk pengobatan dan menjadi bagian rutin perawatan bayi selama ratusan tahun di banyak kebudayaan dan salah satu teknik terapi tertua di dunia. Pijat telah menjadi komponen pengembangan perawatan suportif. Pijat bayi sebagai bentuk pengobatan alternatif menjadi semakin populer karena kesederhanaan, efektifitas biaya, mudah dipelajari dan dapat dilakukan di rumah oleh keluarga (Pitre, 2012). Pijat bayi dapat meningkatkan ikatan kasih sayang antara anak dengan orang tua, karena itu pijat bayi sebaiknya dilakukan oleh orang tua bayi.³

Touch therapy atau *massage* (pemijatan) adalah salah satu teknik yang mengkombinasikan manfaat fisik sentuhan manusia dengan manfaat emosional seperti ikatan batin (*bonding*). Aktivitas pijat menimbulkan kontak antara anak dan orang tua, anak akan merasa tenang dan nyaman karena dampak psikologis dari pemijatan ini adalah menyatakan rasa sayang. Terlebih lagi bila pemijatan dilakukan dengan memberi penghangat sehingga secara fisik badan anak akan terasa hangat, sedangkan secara kejiwaan hubungan anak dengan orang tua bertambah intim. Keuntungan dari pijat bayi adalah menjalin kasih sayang dengan orang-orang terdekat yang memijat, memacu sistem sirkulasi darah, jantung, pernapasan, pencernaan, dan sistem kekebalan tubuh bayi dan anak (menurunkan adrenalin dan meningkatkan corticosteroid sehingga bayi akan tenang dan kekebalan tubuhnya akan meningkat), melatih bayi untuk lebih tenang dalam menghadapi stres, juga mendorong pertumbuhan susunan otot dan kelenturannya.⁴

Kepuasan pelayanan asuhan pijat bayi merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan dan harapan ibu terhadap bayi. Tingkatan ini

membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah. Berdasarkan uraian dari beberapa ahli tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang, puas individu karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai dan pelayanan yang diberikan terpenuhi.⁵

Kepuasan pelayanan pijat bayi sangat penting, sehingga banyak faktor-faktor yang mempengaruhinya. Promosi kesehatan merupakan salah satu faktor penentu dalam pelayanan pijat bayi. Program promosi kesehatan dan pencegahan penyakit fokus pada menjaga orang sehat. Promosi kesehatan melibatkan dan memberdayakan individu dan masyarakat untuk terlibat dalam perilaku sehat, dan membuat perubahan yang mengurangi risiko pengembangan penyakit kronis dan morbiditas lainnya. Selain promosi kesehatan dengan konsep memberdayakan tenaga kesehatan dalam pelayanan pijat bayi, tentang kualitas pelayanan pijat bayi pun mempengaruhi kepuasan layanan pijat bayi, kualitas pelayanan pijat bayi merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh pihak pemberi layanan pijat bayi guna memenuhi harapan ibu balita yang membawa bayinya pijat. Pelayanan dalam hal ini sebagai bentuk jasa atau service yang disampaikan yang berupa kemudahan dalam layanan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan pijat bayi untuk kepuasan ibu balita dan kenyamanan bayi.⁶

Pelayanan pijat bayi dipengaruhi oleh sikap bidan sebagai pelaksana pijat bayi. Sikap adalah hal penting dalam psikologi. Sikap merupakan kesiapan untuk bereaksi terhadap objek di lingkungan tertentu sebagai suatu penghayatan terhadap obyek tersebut. Manifestasi sikap tidak dapat langsung dilihat, akan tetapi harus ditafsirkan terlebih dahulu sebagai tingkah laku yang masih tertutup dan dalam penggunaan praktis, sikap sering dihadapkan pada rangsang sosial dan reaksi yang bersifat emosional. Peran keluarga sangat berperan pula dalam kepuasan pijat bayi, hal ini mengingat peran adalah aspek dinamis dari kedudukan atau status. Seseorang melaksanakan hak dan kewajiban, berarti telah menjalankan suatu peran. Kita selalu menulis kata peran tetapi kadang kita sulit mengartikan dan definisi peran tersebut. Peran biasa juga disandingkan dengan fungsi. Peran dan status tidak dapat dipisahkan. Tidak ada peranan tanpa

kedudukan atau status, begitu pula tidak ada status tanpa peran. Setiap orang mempunyai bermacam-macam peran yang dijalankan dalam pergaulan hidupnya di masyarakat. Peran menentukan apa yang diperbuat seseorang bagi masyarakat. Peran juga menentukan kesempatan-kesempatan yang diberikan oleh masyarakat kepadanya. Selain itu keluarga merupakan orang yang terdekat dengan bayi yang dapat mempengaruhi layanan tersebut.⁷

Motivasi bidan dalam melaksanakan pelayanan sesuai standar karena tanggung jawab yang ada dari diri bidan dapat dilihat dari hasil kerja mereka, adanya intensif bidan akan merasa semakin dihargai dan semakin meningkatkan kinerja, sedangkan dengan kondisi kerja yang baik, sarana prasarana yang baik akan mendukung pelayanan bidan yang optimal dan menumbuhkan motivasi bidan dalam penerapan standar. Bidan yang memiliki motivasi baik maupun kurang akan dianggap bahwa peran seorang bidan sendiri dalam penerapan standar pelayanan sangat penting. Mereka semua berpendapat bahwa bidan adalah tenaga kesehatan yang berhubungan langsung dengan pasien sehingga pelayanan yang diberikan harus sesuai standar.⁸

Rumah sakit kartini, secara geografis berada di tengah kota, tepat nya di Jakarta Selatan yang secara kondisi penduduk nya merupakan masyarakat yang terpelajar. Artinya banyak di antara ibu melahirkan memiliki wawasan dan pengetahuan tentang kesehatan bayi dan anak. Paham akan cara sehat memberikan didikan dan merawat bayi, namun hal tersebut masih menjadi kendala untuk layanan pijat bayi di RS tersebut. Fasilitas pelayanan pijat bayi di RS Kartini memiliki ruang pijat yang nyaman dengan bed sesuai standar. Didukung oleh terapis dari tenaga kesehatan sebanyak 13 orang. Dengan dukungan ini diharapkan dapat memberikan layanan pijat bayi dengan paripurna.⁹

Sumber daya manusia yang dimiliki RS Kartini dalam memberikan pelayanan pijat bayi selalu dibekali dengan keterampilan yang praktis melalui training-training atau pun workshop yang diadakan dalam lingkungan RS Kartini ataupun di luar melalui tugas kedinasan. Sehingga ini pembekalan keterampilan tersebut diharapkan dapat memberikan layanan pijat bayi dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Namun walaupun secara garis besar RS Kartini memiliki tenaga kesehatan yang terampil, tetapi tetap saja masih mengalami kendala dalam pelayanan pijat bayi.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus dengan pendekatan

kuantitatif menekankan pada analisis secara statistik deskriptif dengan tipe explanatory Research yaitu untuk menjelaskan promosi kesehatan, kualitas pelayanan, motivasi bidan dan peran keluarga terhadap kepuasan pelayanan asuhan pijat bayi di Rumah Sakit Kartini Jakarta tahun 2019. Desain penelitian menggunakan cross sectional (belah melintang) dimana pengukuran penelitian dijelaskan pada variabel eksogen adalah promosi kesehatan, motivasi keluarga, peran keluarga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan layanan pijat bayi.¹⁰

Populasi dalam penelitian ini ibu-ibu melahirkan yang menggunakan jasa pijat bayi di RS Kartini, dengan teknik pengambilan sampel dengan quota random sampling. Metoda pengukuran variabel eksogen maupun endogen, yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan skala interval, teknik pengukuran menggunakan Semantic differential, mempunyai skala 5 point. Pada skala ini sifat positif diberi nilai paling besar dan sifat negatif diberi nilai paling kecil tetap dipertahankan, demikian juga prinsip menggabungkan positif-negatif dan negatif-positif. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Structural Equation Model (SEM) dengan Partial Least Square (PLS), adapun langkah-langkahnya pertama merancang model struktural atau menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan pada substansi teori, setelah itu merancang model pengukuran (outer model) atau model pengukuran yang mendefinisikan hubungan antara variabel.¹¹

Metode pendugaan parameter (estimasi) di dalam PLS adalah metode kuadrat terkecil (last square methods), Proses perhitungan dilakukan dengan cara iterasi, dimana iterasi akan berhenti jika telah tercapai kondisi konvergen. Pendugaan parameter di dalam PLS meliputi 3 hal, yaitu: (1) Weight estimate yang digunakan untuk menghitung data variabel laten, (2) Path estimate yang menghubungkan antar variabel laten dan estimasi loading antara variabel laten dengan indikatornya, (3) Mean dan parameter lokasi (nilai konstanta regresi, intersep) untuk indikator dan variabel laten, (4) Evaluasi Goodness of Fit (GOF). Goodness of Fit Model di ukur menggunakan R² variabel laten dependen dengan interpretasi yang sama dengan regresi. Q² predictive relevance untuk model structural mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya, (5) Pengujian Hipotesis (β , γ , dan λ) dilakukan dengan metode resampling, (Bootstrap). Statistik uji yang digunakan adalah statistik t atau uji t. Penerapan metode resampling, memungkinkan berlakunya data

terdistribusi bebas (distribution free) tidak memerlukan asumsi distribusi normal, serta tidak memerlukan sampel yang besar (direkomendasikan sampel minimal 30).¹²

Hasil

Analisis pemodelan SEM dimana perhitungan dibantu dengan software smartPLS merupakan teknik analisis yang digunakan. Proses analisa dilakukan melalui 3 tahapan, yaitu pengujian univariat dengan mengelompokkan karakteristik responden, dan dilanjutkan pada tahapan pengujian bivariat hingga pada tahapan akhir yaitu pengujian hipotesis dengan dua pengukuran, yaitu pengukuran outer model dan pengukuran inner model.

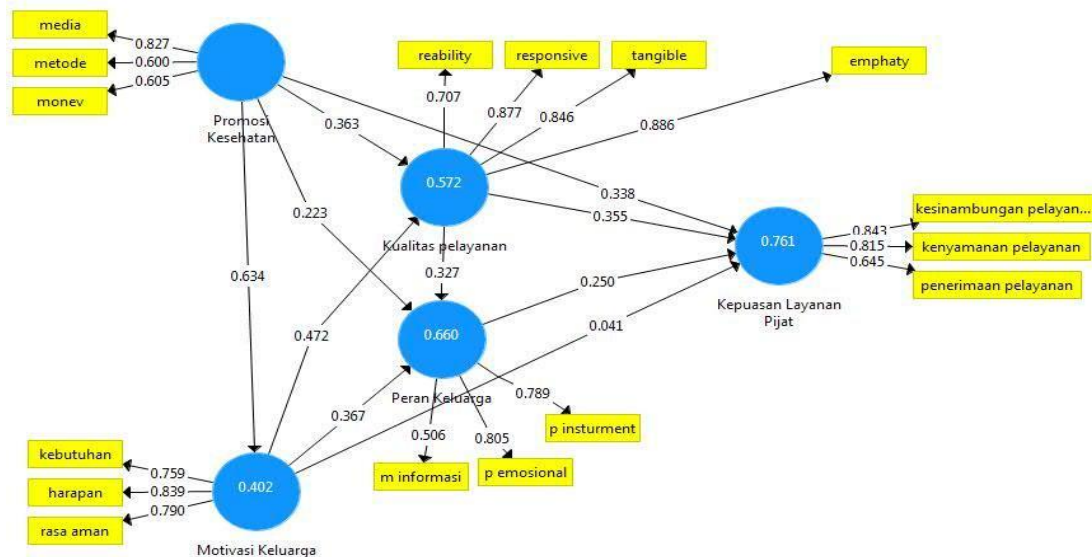
Tahap pertama, pengelompokan karakteristik responden penelitian pada dilihat dari karakteristik usia responden mayoritas usia pada 20-35 tahun (46,97%), sedangkan berdasarkan pada pendidikan responden terbanyak adalah Diploma dengan jumlah 59 orang (80,30%).

Tahap pengujian kedua, adalah pengujian bivariante digunakan pengujian Chi Square

dengan tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ dan hasilnya pada setiap variabel menentukan nilai P Value > 0,005. Hal ini menunjukkan bahwa variabel penelitian tidak berhubungan dengan karakteristik responden.

Setelah itu dilakukan tahap ketiga yaitu pengujian hipotesis dengan dua pengukuran, pengukuran outer model dan pengukuran inner model. Hasil pengukuran pada outer model dengan indikator reflektif yang dievaluasi dengan convergent dan discriminant validity dari indikatornya, dan composite reability untuk blok indikator. Sedangkan outer model dengan formatif indikator dievaluasi berdasarkan substantive contentnya, yaitu dengan membandingkan besarnya relative weight dan melihat signifikansi dari ukuran weight tersebut, adalah sebagai berikut:

Gambar 1. Gambar Model Penelitian



Hasil pengujian outer model pada tiap variabel dengan indikatornya menghasilkan CFA dengan nilai alfa 0,54-0,94 dan nilai T 6,5-109,78. GOF measurement model memberikan hasil pada nilai AVE masing-masing variabel di atas akarnya, yaitu dengan nilai kualitas pelayanan 0,416, peran keluarga 0,654, motivasi keluarga 0,109, kepuasan layanan 0,753.

Pada pengujian composite reability dan alpha cronbach juga memiliki angka di atas r

tabel sehingga seluruhnya dinyatakan reliabel dan menunjukkan nilai GOF outer model memiliki lamda > 0,5 untuk semua indikator pada masing-masing variabel (0,77-1,00) Nilai validitas dan realibilitas juga tinggi (lebih besar dari yang disyaratkan) sehingga proses pembacaan dapat dilanjutkan untuk GOF inner model nya.

Berdasarkan pada model pengukuran diatas tersebut, seluruh indikator yaitu analisis

pada variabel penelitian dengan loading factor lebih besar dari 0,5 sehingga dinyatakan signifikan atau memenuhi syarat convergent validity. Angka loading tersebut jauh dari angka 0,5 sehingga indikator tersebut dapat dilakukan pengujian Discriminant Validity.

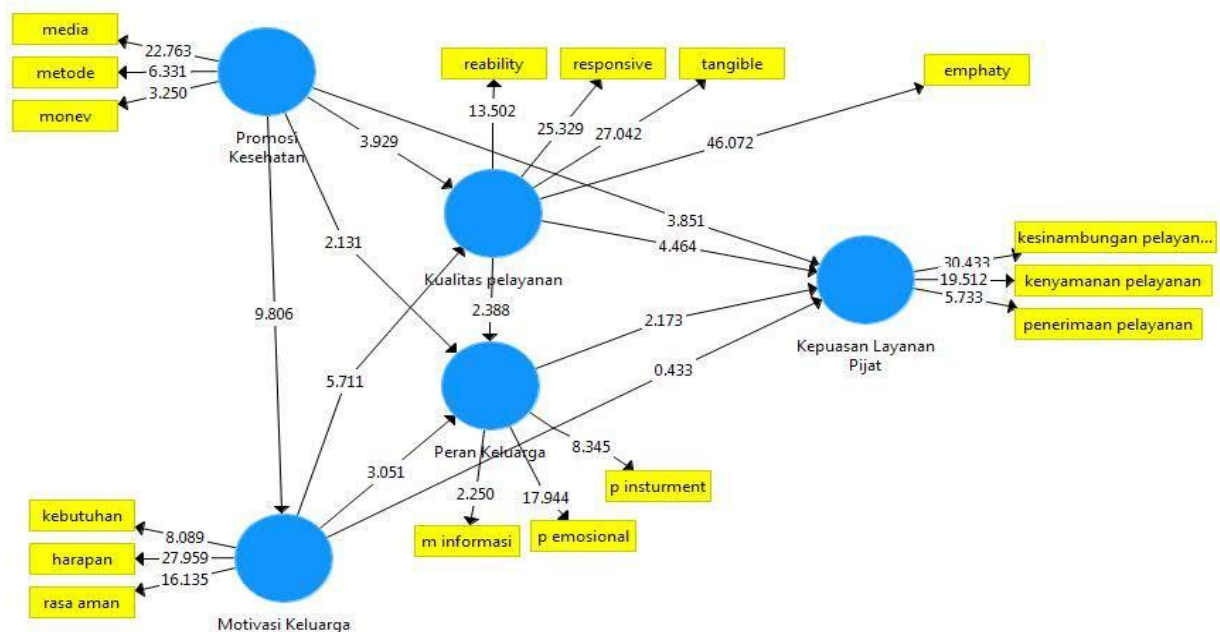
Setelah itu dilakukan pengujian Pengujian Inner model dilakukan setelah hasil pengujian outer model mendapatkan angka yang lebih besar dari angka yang di syaratkan, adapun Hasil pemodelan tersebut dapat dilihat pada gambar di bawah ini yang diolah dengan menggunakan software smartPLS.

Pengujian inner model dilakukan dengan melakukan Bootstrapping yaitu prosedur atau teknik statistik resampling. Resampling berarti bahwa responden ditarik secara random dengan replacement, dari sampel original berkali-kali hingga diperoleh n observasi. Karena random dengan replacement maka ada kemungkinan responden akan ditarik kembali sebagai sampel. Bootstrapping memiliki keunggulan tidak membutuhkan asumsi mengenai distribusi suatu statistik tertentu, misalnya asumsi normalitas.

Berdasarkan hasil bootstrapping ulang dengan menambahkan nilai maksimal jumlah responden, ternyata nilai yang di dapat selurunya memenuhi nilai $\alpha = 0,05$ (1,96), namun demikian bila peneliti menggunakan $\alpha = 0,10$ (1,645), dalam hal ini pengukuran menggunakan confidence level 90%, nilai yang di dapat

memenuhi syarat, sehingga peneliti memutuskan untuk menggunakan $\alpha = 0,10$ (1,645), dan seluruhnya memiliki nilai yang valid. Dengan nilai pengukuran nilai R-Square, yang juga merupakan nilai goodness-fit model sebesar promosi kesehatan, kualitas pelayanan dan peran keluarga terhadap kepuasan layanan pijat bayi sebesar 0,761 atau 76,1% sehingga ada 24% faktor lain selain variabel tersebut, sedangkan promosi kesehatan dan motivasi keluarga terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,572 atau 57,2% sehingga masih banyak faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Promosi kesehatan, kualitas pelayanan dan motivasi keluarga terhadap peran keluarga adalah sebesar 0,660 atau 66,0%. Gambar inner dapat dilihat sebagai berikut:

Gambar 2. Gambar Inner Model Akhir Penelitian pada pengaruh langsung dan tidak langsung



Berdasarkan pada tabel tersebut diatas, menunjukkan bahwa secara keseluruhan, variabel

Endogen terhadap variabel eksogen di dapat nilai t di atas 1,946, sehingga secara keseluruhan

memiliki korelasi. Promosi kesehatan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dengan nilai t sebesar 4,552 dan signifikan pada 0,10/90% ($t_{hit} > 1,946$), peran keluarga terhadap kepuasan layanan berpengaruh dikarenakan nilai t hit lebih besar dari nilai t tab ($3,101 > 1,96$) sehingga hubungan antara dua variabel ini berkorelasi, sedangkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan layanan mengalami signifikan dengan hasil perhitungan 1,978 dengan menggunakan pengukuran $\alpha=0,10$ (1,946) dengan level confident 90%.

Hasil pengukuran R-Square dijelaskan bahwa variabel promosi kesehatan, kualitas pelayanan, peran keluarga dan motivasi keluarga terhadap kepuasan pelayanan pijat bayi sebesar 0,761 atau 76,1% sehingga ada 24% faktor lain selain variabel tersebut, sedangkan promosi kesehatan, dan motivasi keluarga terhadap kualitas pelayanan ,572 atau 57,2% sehingga masih banyak faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan, seperti sarana prasarana, SDM dan lain sebagainya. Promosi kesehatan, kualitas pelayanan, dan motivasi keluarga terhadap peran keluarga adalah sebesar 0,660 atau 66,0%. Sedangkan pengaruh promosi keluarga terhadap motivasi keluarga terdapat nilai korelasi sebesar 0,402 atau 40,2%, walaupun nilai ini sangat kecil, namun tetap memberikan pengaruh terhadap motivasi keluarga mengingat motivasi merupakan penggerak seseorang untuk mengambil tindakan tertentu.

Dari hasil perhitungan ini hipotesis yang

yang diajukan oleh peneliti dalam penelitian pengaruh antara promosi kesehatan, kualitas pelayanan, peran keluarga terhadap kepuasan layanan pijat bayi di terima. Persentase besaran pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 1. Nilai pengaruh langsung dan tidak Langsung ke Variabel kepuasan pijat bayi dengan T Statistik pada Hubungan Antara variabel pada *Struktural Model*

Variabel	<i>LV</i>	<i>Direct</i>	<i>Indirect</i>	<i>Total</i>	<i>Direct</i>	<i>Indirect</i>	<i>Total</i>
	<i>correlation</i>	<i>path</i>	<i>path</i>		%	%	%
Promosi Kesehatan	0.768	0.338	0.164	0.502	25.958	0.09	26.048
Kualitas Pelayanan	0.791	0.355	0.013	0.368	28.080	0.005	28.085
Peran Keluarga	0.768	0.25	0	0.25	19.200	0	19.2
Motivasi Keluarga	0.690	0.041	0.215	0.256	2.829	0.053	2.882
				1.376	76.067	0.148	76.215

Berdasarkan tabel tersebut di atas, dinyatakan bahwa pengaruh promosi kesehatan terhadap kepuasan pijat bayi, hasil uji koefisiensi parameter antara variable tersebut memiliki nilai pengaruh langsung sebesar 25,96%, sedangkan untuk pengaruh tidak langsung memiliki nilai sebesar 0,09% dengan

melibatkan 3 variabel lainnya yaitu kualitas pelayanan, peran keluarga, dan motivasi keluarga.

Kualitas pelayanan di dapat nilai koefisien sebesar 28,08% untuk pengaruh langsung, sedangkan pada nilai pengaruh tidak langsung sebesar 0,005% melalui pelibatan

variable peran keluarga.

Peran keluarga berdasarkan hasil uji koefisien, hasil pengujian tersebut ditunjukkan dengan nilai sebesar 19,20% untuk pengaruh langsung, sedangkan untuk pengaruh tidak langsung tidak diteliti dalam penelitian ini.

Motivasi keluarga terhadap kepuasan pijat bayi, secara langsung mendapatkan nilai yang negatif sehingga dihilangkan dalam korelasi di penelitian ini, sedangkan pengaruh tidak langsung berdasarkan hasil uji koefisien parameter antara sebesar 2,83%.

Dengan demikian diketahuinya besarnya nilai variabel yang berpengaruh pada variabel kepuasan layanan pijat bayi pada model, Promosi kesehatan, kualitas pelayanan, peran keluarga dan motivasi terhadap kepuasan layanan pijat bayi sebesar 0.338, 0.355, 0.250 dan 0.041. Artinya dengan berjalan nya promosi kesehatan, ditunjang dengan kualitas pelayanan dan peran serta motivasi keluarga akan menciptakan kepuasan dalam layanan pijat bayi.

Promosi kesehatan, motivasi keluarga terhadap kualitas layanan pijat bayi sebesar 0.363, dan 0.472. Artinya dengan berjalan nya promosi kesehatan, ditunjang dengan motivasi keluarga akan mencapai kualitas pelayanan sehingga akan menciptakan kepuasan dalam layanan pijat bayi

Promosi kesehatan, kualitas pelayanan, dan motivasi keluarga terhadap peran keluarga dalam mencapai kepuasan layanan pijat bayi adalah 0.327, 0.223, 0.367. Artinya terdapat pengaruh yang positif dari promosi kesehatan, motivasi dan kualitas pelayanan terhadap peran keluarga, maka semakin baik pula kepuasan layanan tersebut bila didukung oleh variabel tersebut.

Promosi kesehatan terhadap motivasi keluarga adalah 0,634. Artinya terdapat pengaruh yang positif dari promosi kesehatan terhadap motivasi keluarga, sehingga semakin baik motivasi keluarga atau ibu yang memiliki bayi untuk melakukan pijat dengan adanya promosi kesehatan yang dilaksanakan oleh pihak puskesmas.

Uji *Q-Square* (Q^2) bertujuan untuk menilai besaran keragaman data atau variasi data penelitian terhadap fenomena yang sedang diteliti. Formula yang digunakan untuk mengukur *Q-Square* (Q^2) adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Melalui Rumus } Q^2 &= 1 - \{(1-R1^1)(1-R2^2)(1-R3^3)(1-R4^4)\} \\ &= 1 - \{(1-(0,761)(1-(0,572)(1-(0,402)(1-(0,660))\} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} &= 1 - (0,239)(0,428)(0,598)(0,340) \\ &= 1 - (0,020) \\ &= 0,979 = 97,90\% \\ \text{Galat Model} &= 100\% - 95,57\% \\ &= 4,2614\% \end{aligned}$$

Hal tersebut menunjukkan model hasil analisis dapat menjelaskan 95,57% keragaman data dan mampu mengkaji fenomena yang dipakai dalam penelitian, sedangkan 4,2614% dijelaskan komponen lain yang tidak ada dalam penelitian ini ditempatkan sendiri masih ada 4,2614% variabel yang bisa di elaborasi.

Pembahasan

Hasil pengujian terhadap koefisien parameter antara pengaruh Promosi Kesehatan Terhadap Kepuasan Pelayanan Asuhan Pijat Bayi di Rumah Sakit Kartini Jakarta menunjukkan ada pengaruh langsung sebesar 25,958%, sedangkan pengaruh tidak langsung Promosi Kesehatan Terhadap Kepuasan Pelayanan Asuhan Pijat Bayi di Rumah Sakit Kartini Jakarta adalah sebesar 0,090%, melalui variabel kualitas pelayanan, peran keluarga dan motivasi keluarga. Nilai T statistik yang di dapatkan dalam menggambarkan hubungan antara pengaruh Promosi Kesehatan Terhadap Kepuasan Pelayanan Asuhan Pijat Bayi di Rumah Sakit Kartini Jakarta adalah sebesar 3,851 dan nilai koefisien nya sebesar 0,338.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dapat disimpulkan sebagai selisih kinerja institusi pelayanan kesehatan dengan harapan pelanggan (pasien atau kelompok masyarakat). Dari penjelasan ini, kepuasan pelanggan (customer satisfaction). Tingkat kepuasan, paramedis, perusahaan farmasi, pemasok alat-alat kedokteran, termasuk pimpinan institusi penyedia jasa pelayanan kesehatan.¹³

Hasil penelitian tentang Promosi Kesehatan Terhadap Kepuasan Pelayanan Asuhan Pijat Bayi di Rumah Sakit Kartini Jakarta senada dengan hasil penelitian lain dengan hasil penelitian menunjukkan hasil koefisien regresi diperoleh sebesar 0,655 yang artinya memiliki hubungan yang kuat, selain itu memiliki nilai thitung untuk promosi sebesar 3,524 dan t tabel 1,661 serta memiliki nilai probabilitas $0,02 < \square < 0,05$. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel serta memiliki nilai

probabilitas yang lebih kecil dari nilai standar. Dengan demikian bahwa pengujian hipotesis H_a diterima dan H_0 ditolak. Yang menandakan bahwa promosi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja.¹⁴

Berdasarkan asumsi peneliti, promosi kesehatan merupakan advokat penyelenggaraan program kesehatan, sehingga secara hukum dapat dipertanggungjawabkan, sehingga bila di laksanakan kegiatan-kegiatan dalam rangka peningkatan kesehatan daerah yang dilindungi, dengan adanya promosi kesehatan ini sangat menguatkan untuk kelegalan pelaksanaan program. Sehingga dengan promosi kesehatan ini, kepuasan layanan pijat bayi akan mencapai dengan semua kalangan. Tidak jauh berbeda dengan kondisi di RS Kartini pun akan seperti itu, walaupun rumah sakit ini merupakan rumah sakit swasta. Namun semua program yang diselenggarakan perlu mendapatkan perlindungan hukum melalui promosi kesehatan ini.

Hasil pengujian terhadap koefisien parameter Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelayanan Asuhan Pijat Bayi di Rumah Sakit Kartini Jakarta Tahun 2019 menunjukkan ada pengaruh langsung sebesar 28,080%, sedangkan pengaruh tidak langsung antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelayanan Asuhan Pijat Bayi di Rumah Sakit Kartini Jakarta Tahun 2019 adalah sebesar 0,043%, melalui peran keluarga.

Nilai T statistik yang di dapatkan dalam menggambarkan hubungan antara pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelayanan Asuhan Pijat Bayi di Rumah Sakit Kartini Jakarta Tahun 2019 adalah sebesar 4,464 berdasarkan hasil uji tersebut dapat dijelaskan bahwa ada pengaruh tidak langsung pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelayanan Asuhan Pijat Bayi di Rumah Sakit Kartini Jakarta Tahun 2019 lebih kecil dari pengaruh langsung antara pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelayanan Asuhan Pijat Bayi Di Rumah Sakit Kartini Jakarta Tahun 2019, sehingga dinyatakan pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelayanan Asuhan Pijat Bayi Di Rumah Sakit Kartini Jakarta Tahun 2019 bila melibatkan peran keluarga.

kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, menurut Lukman (2004) definisi kualitas bervariasi dari yang kontroversial hingga kepada yang lebih strategik. Definisi konvensional dari kualitas

biasanya menggambarkan karakteristik langsung suatu produk, seperti: performansi (performance); keandalan (reliability); mudah dalam penggunaan (ease of use); estetika (esthetics), dan sebagainya.¹⁵

Hasil penelitian ini pula senada dengan hasil penelitian lain diketahui bahwa Hasil penelitian dianalisis dengan membandingkan harapan dan pengalaman yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dalam aspek berwujud 72,76 %, keandalan 72,09 %, empati 72,89 %, ketanggapan 72,88%, dan jaminan 72,22 %. Tingkat kepuasan secara keseluruhan, 72,58 % dikategorikan puas.¹⁶

Berdasarkan asumsi peneliti bahwa kualitas pelayanan pijat bayi merupakan kondisi yang dinamis antara layanan dengan penerima layanan, dalam hal ini layanan pijat bayi dengan ibu balita. Apabila kondisi sesuai antara harapan dengan yang di dapat, maka akan terjadi kepuasan. Artinya, ibu balita yang mendapat kan layanan pijat bayi sesuai dengan harapan dengan kualitas yang dapat, baik pada aspek sumber daya manusia maupun hasil yang didapat berupa pijat bayi maka akan terjadi kepuasan tersebut.

Hasil pengujian terhadap koefisien parameter antara pengaruh Motivasi keluarga Terhadap Kepuasan Pelayanan Asuhan Pijat Bayi di Rumah Sakit Kartini Jakarta Tahun 2019 menunjukkan ada pengaruh langsung sebesar 2,829%, sedangkan pengaruh tidak langsung antara Motivasi keluarga Terhadap Kepuasan Pelayanan Asuhan Pijat Bayi di Rumah Sakit Kartini Jakarta Tahun 2019 adalah sebesar 0,053%, melalui kemampuan kerja.

Nilai T statistik yang di dapatkan dalam menggambarkan hubungan antara Motivasi keluarga Terhadap Kepuasan Pelayanan Asuhan Pijat Bayi di Rumah Sakit Kartini Jakarta Tahun 2019 adalah sebesar 1,433 berdasarkan hasil uji tersebut dapat dijelaskan bahwa ada pengaruh langsung antara Motivasi keluarga Terhadap Kepuasan Pelayanan Asuhan Pijat Bayi di Rumah Sakit Kartini Jakarta Tahun 2019, sehingga dinyatakan ada pengaruh Motivasi keluarga Terhadap Kepuasan Pelayanan Asuhan Pijat Bayi di Rumah Sakit Kartini Jakarta Tahun 2019.

Menurut Hasibuan (2005) menyebutkan bahwa motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan seseorang melakukan sesuatu, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.¹⁷

Hasil penelitian ini senada dengan hasil

Penelitian yg didapatkan hasil dari uji statistik f didapatkan nilai statistik hitung 406.616 dan nilai signifikansi 0,000 dimana hasil ini lebih besar dari F tabel (2,14) pada n sebesar 100 sehingga Ho ditolak yang mana dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan secara simultan pada AJB Bumi Putera Kota Malang.¹⁸

Berdasarkan asumsi peneliti bahwa motivasi merupakan penggerak seseorang dalam melakukan hal yang dapat menguntungkan atau bermanfaat baginya. Konsep motivasi memegang peranan strategis dalam proses pencapaian tujuan organisasi secara efisien dan efektif. Dimana dengan terpenuhinya kebutuhan individu maka dapat meningkatkan motivasi kerja individu tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh antara Peran Keluarga Terhadap Kepuasan Pelayanan Asuhan Pijat Bayi di Rumah Sakit Kartini Jakarta Tahun 2019, hal ini berdasarkan hasil perhitungan yang di dapat melalui bantuan software PLS smart. Hasil perhitungan dengan statistik sebesar 0,250 dan nilai t-statistik sebesar 2,173 lebih besar $\alpha=0,05$ (1,96), sehingga berdasarkan hasil perhitungan ini disimpulkan ada pengaruh antara Peran Keluarga Terhadap Kepuasan Pelayanan Asuhan Pijat Bayi di Rumah Sakit Kartini Jakarta Tahun 2019.

Berdasarkan hasil uji tersebut, dapat dijelaskan bahwa pengaruh Peran Keluarga Terhadap Kepuasan Pelayanan Asuhan Pijat Bayi di Rumah Sakit Kartini Jakarta Tahun 2019 secara langsung memiliki nilai cukup tinggi, dengan nilai korelasi sebesar 0,250 dan nilai T statistic sebesar 2,173 sehingga berdasarkan hasil ini disebutkan bahwa ada pengaruh langsung dan tidak langsung antara Peran Keluarga Terhadap Kepuasan Pelayanan Asuhan Pijat Bayi di Rumah Sakit Kartini Jakarta Tahun 2019.

Peran adalah harapan atau standar perilaku yang telah diterima oleh keluarga, komunitas dan kultur. Perilaku didasarkan pada pola yang ditetapkan melalui sosialisasi dimulai tepat setelah lahir. Peran diri adalah pola sikap, perilaku nilai yang diharapkan dari seseorang berdasarkan posisinya di masyarakat.¹⁹

Hasil penelitian ini pula senada dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain bahwa terdapat kontribusi dukungan keluarga (X2) terhadap kepuasan hidup Lansia (Y). Berdasarkan hasil temuan penelitian diketahui bahwa dukungan keluarga memberikan kontribusi sebesar 18.8% terhadap kepuasan hidup Lansia. Hal ini menunjukkan bahwa dukungan keluarga memiliki peran yang cukup

besar dalam menentukan kepuasan hidup.²⁰

Berdasarkan asumsi peneliti bahwa Keluarga adalah sekumpulan orang dengan ikatan perkawinan, kelahiran, dan adopsi yang bertujuan untuk menciptakan, mempertahankan budaya, dan meningkatkan perkembangan fisik, mental, emosional, serta sosial dari tiap anggota keluarga. Peran merupakan bentuk keterlibatan seseorang dalam sebuah organisasi atau kegiatan. Peran adalah seperangkat tingkah laku yang diharapkan atau dimiliki oleh orang di masyarakat, peran terutama ditentukan oleh ciri-ciri individu yang bersifat khas atau istimewa (Peran dipengaruhi oleh keadaan sosial baik dari dalam maupun dari luar dan bersifat stabil).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data melalui pengujian analisis multivariate dengan pemodelan SEM dengan bantuan PLS dalam meneliti tentang Promosi Kesehatan, Kualitas Mutu pelayanan, motivasi keluarga Dan Peran Keluarga Terhadap Kepuasan Pelayanan Asuhan Pijat Bayi Di Rumah Sakit Kartini didapat bahwa kualitas pelayanan yang paling berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelayanan pijat bayi.

Saran

Maka disarankan untuk Rumah Sakit Kartini dapat memberikan jadwal tetap untuk pelayanan pijat bayi, terus meningkatkan kualitas pelayanan dan selalu mengedepankan sarana dan prasarana yang berkualitas.

Daftar Pustaka

1. Irva, S., Hasanah, O., dan Woferst, R. 2014. Pengaruh Terapi Pijat terhadap Peningkatan Berat Badan Bayi. *Jom Psik*
2. Aminarti, Dini. 2013. Pijat dan senam untuk bayi & balita, cetakan ke-1. Yogyakarta: Brilliant Books.
3. Serrano, Doren dan Wilson. 2010. Teaching Chilean Mothers to Massage Their Full-Term Infants: Effects on Maternal Breast-Feeding and Infant Weight Gain at Age 2 and 4 Months. *Journal of Perinatal & Neonatal Nursing*, 24 (2), 72 – 81
4. Pratyahara, Dayu. 2012. *The Miracle Touch For Your Baby*. Jogjakarta : Buku Kita
5. Kotler, P. 2008. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and control*, (8th edn). New Jersey: Prentice Hall International. Inc
6. Notoatmodjo, Soekidjo, 2012. *Promosi kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta : Rineka cipta.
7. Azwar, Saifuddin, 2012. *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Liberty

8. Tiffani, 2009. Motivasi Bidan dalam penerapan standar pelayanan antenatal di puskesmas rowosari. Semarang
9. RS Kartini Jakarta, 2019, Profil Rumah Sakit Kartini Jakarta,
10. Hasan. 2012. Analisa Data Penelitian. Jakarta: EGC
11. Hidayat, Alimul, Aziz. 2014. Metode Penelitian Kebidanan dan Teknik Analisis Data. Jakarta: Salemba Medika
12. Hasibuan, Malayu, S.P. 2005 dan Hasibuan, Malayu, S.P. 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
13. Supranto J, 2001, pengukuran tingkat kepuasan pelanggan. Jakarta. Rineka Cipta
14. Nining Ratnaningsih. 2017. Pengaruh Promosi Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja: Studi Pada Bank Bjb Se-Priangan Timur. Jogjakarta
15. Tjiptono F. 2002. Total Quality Management. Jogjakarta. Bakti Jogja
16. Sri Handayani. 2016. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. Wonogiri
17. Hasibuan. 2005. Organisasi dan Motivasi. Jakarta : Bumi Aksara
18. Achmad Fadhil. 2018. Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Ajb Bumiputera. Malang
19. Kartono. 2016. Perilaku Manusia. ISBN. Jakarta.
20. Ramdani. 2015. Kontribusi Kecerdasan Spiritual dan Dukungan Keluarga Terhadap Kepuasan Hidup Lansia Serta Implikasinya Dalam Pelayanan Bimbingan dan Konseling. Kepulauan Riau, Batam