

## Kualitas Bidan dan Keluhan dengan Loyalitas Pasien di RB Bunda Mulya Bogor Tahun 2017

Nurul Husnul Lail

Universitas Nasional

Jl. Sawo Manila, RT.14/RW.3, Ps. Minggu, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12520

Email: nurulhusnul76@gmail.com

### Abstrak

Kualitas adalah karakteristik langsung dari suatu produk seperti performan, kehandalan, mudah dalam penggunaan (*easy of care*) dan estetika (*esthetic*). Keluhan pelanggan adalah Ketidakadilan yang dirasakan oleh pelanggan. Loyalitas pelanggan adalah komitmen yang sangat tinggi untuk melakukan pembelian ulang atau mengulang pola pembelian produk atau jasa yang disukai secara konsisten, serta merekomendasikan kepada orang lain. Studi ini menggunakan desain *cross-sectional*. Populasi yang digunakan adalah semua ibu yang datang setelah bersalin di Rumah Bersalin Bunda Mulya Parungpanjang, cara pengambilan sampel yaitu secara *total sampling*. Data diperoleh dari hasil wawancara dengan menggunakan kuesioner pada 56 ibu yang melakukan kunjungan ulang setelah bersalin di Rumah Bersalin Bunda Mulya. Analisis data menggunakan analisis univariat, bivariat, dan multivariat (*regresi logistik*). Dari hasil penelitian ini didapatkan hubungan yang signifikan diperlihatkan *Responsiveness* menyatakan puas dan loyal, sedangkan dimensi *Assurance* menyatakan puas dan loyal, keadilan prosedural sebanyak 75% menyatakan setuju dan loyal, keadilan distributif sebanyak 52,8% tidak setuju namun loyal dan keadilan interaksional sebanyak 72.3% menyatakan setuju dan loyal. Kesimpulan dari hasil penelitian ini berdasarkan hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien terdapat hubungan yang signifikan yaitu *Responsiveness* dan *Empathy*. Namun pada keluhan didapatkan semua variabel berhubungan dengan loyalitas. Analisis regresi logistik menunjukkan variabel yang paling dominan adalah Keadilan Prosedural.

**Kata Kunci** : Kualitas pelayanan, Keluhan Pasien dan Loyalitas

### Abstract

*Quality is a direct characteristic of a product such as performance, reliability, easy to use (easy of care) and aesthetics (esthetic). Customer complaints are injustices which are felt by the customer. Customer loyalty is a very high commitment to repurchase or repeat the pattern of purchasing products or services that are consistently liked, and recommend to others. This study uses a cross-sectional design. The population used was all mothers who came after giving birth at the Maternity House of the Mother Mulya Parungpanjang, the method of sampling is in total sampling. Data were obtained from interviews using a questionnaire on 56 mothers who made a repeat visit after giving birth at the Mother Mulya Maternity Home. Data analysis used univariate, bivariate, and multivariate analysis (logistic regression). From the results of this study it was found that the significant relationship shown by Responsiveness expressed satisfaction and loyalty, while the dimensions of Assurance expressed satisfaction and loyalty, procedural justice as much as 75% agreed and loyal, distributive justice as much as 52.8% disagree but loyal and interactional justice as much as 72.3% agree and loyal. Conclusions from the results of this study based on the relationship of service quality to patient loyalty there is a significant relationship that is Responsiveness and Empathy. But in complaints all variables are related to loyalty. Logistic regression analysis shows that the most dominant variable is Procedural Justice.*

**Keywords:** Service quality, Patient Complaints and Loyalty

## Pendahuluan

Upaya pembangunan di bidang kesehatan yang sedang dilakukan secara bertahap dan berkesinambungan selama ini pada dasarnya untuk mempercepat tercapainya tingkat kesejahteraan. Salah satu bentuk dari upaya tersebut adalah peningkatan kesehatan ibu dan anak dengan program yang bertujuan untuk menurunkan angka kematian ibu (AKI) dan angka kematian bayi.<sup>1</sup>

Guna memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat hendaknya seluruh upaya pengelolaan rumah sakit berorientasi pada kebutuhan pasien termasuk diantaranya adalah kepuasan fisik, mental dan sosial seperti kepuasan terhadap lingkungan rumah sakit, kebersihan, kenyamanan, kecepatan pelayanan, keramahan, perhatian dan penyajian menu makan dan sebagainya.<sup>2</sup>

Berdasarkan penelitian dalam bidang jasa pelayanan maka diidentifikasi 5 (lima) kelompok dimensi yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan dalam bidang jasa yaitu : sarana fisik (fasilitas fisik, kelengkapan alat, pegawai, sarana komunikasi), kehandalan pelayanan, ketanggapan pelayanan, jaminan/keyakinan dan kemampuan petugas, kepedulian meliputi perbuatan atau sikap.<sup>3</sup>

Pelayanan kebidanan yang diberikan oleh bidan di Indonesia dewasa ini berkembang dengan cepat, pelayanan yang diberikan tidak lagi bersifat tradisional, namun berdasarkan penelitian atau *evidence based*. Seiring dengan semakin meningkatnya ilmu pengetahuan dan teknologi serta tingkat sosial di masyarakat yang makin baik, menyebabkan makin meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap produk dan jasa pelayanan yang lebih baik semakin meningkat, termasuk jasa pelayanan bidan sehingga mengubah paradigma pelayanan kebidanan. Masyarakat saat ini lebih berani menyampaikan keinginan, harapan atas jasa pelayanan yang diterimanya. Semakin meningkatnya pengetahuan masyarakat akan haknya sebagai penerima jasa pelayanan, menyebabkan makin meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kebidanan.<sup>4</sup>

Keadilan dalam konteks jasa sebagai berikut : “ *justice, a customer's perception of fairness of the overall outcome of service encounter*” adalah penting untuk mengkonseptualisasikan hubungan antara pelanggan dengan perusahaan dalam suatu timbangan keadilan. Hubungan yang terjadi haruslah seimbang. Dalam perspektif pelanggan, pelanggan telah mengeluarkan biaya untuk mendapatkan jasa, maka perusahaan haruslah menyediakan jasa yang telah dibayar oleh pelanggan tersebut. Apabila pertukaran yang terjadi adil maka timbangan akan seimbang, dan semuanya berjalan baik.<sup>5</sup>

Namun apabila perusahaan tidak menyampaikan jasa seperti yang dijanjikan, pelanggan akan merasa menderita kerugian, sebagai hasil dari ketidakadilan. Saat itu terjadi, tugas perusahaan adalah untuk menyeimbangkan timbangan kembali dan merubah pelanggan yang tidak puas menjadi puas dan loyal kembali. Keadilan merupakan suatu hal yang penting diperhatikan dalam hal pencapaian kepuasan pelanggan, karena setiap individu ingin diperlakukan secara adil.<sup>6</sup> Pendapat lain menyatakan bahwa ada hubungan yang positif antara ketidakadilan dengan ketidakpuasan.

Ada pengembangan prinsip keadilan untuk mengukur keluhan pelanggan yaitu : keadilan procedural, distributive dan interaksional dalam suatu penelitian mengenai kegagalan dan pemulihan jasa. Prinsip ini dikembangkan berdasarkan rumusan tak terukur tentang memberi dan menerima seperti keadilan procedural, keadilan distributive dan keadilan interaksional.<sup>7,12</sup> Memiliki konsumen yang loyal adalah tujuan akhir dari semua perusahaan. Loyalitas secara harfiah diartikan kesetiaan, yaitu kesetiaan seseorang terhadap suatu objek. Loyalitas sebagai kondisi pelanggan mempunyai sikap positif terhadap suatu objek, mempunyai komitmen terhadap objek tersebut, dan bermaksud meneruskan pembeliannya dimasa mendatang.<sup>2</sup>

Loyalitas menurut Oliver adalah : *customer loyalty is a deeply held commitment to rebuy or repatronize a preferred product or service consistently in*

*the future, despite situational influences and marketing effort having the potential to cause switching behavior* (loyalitas pelanggan adalah komitmen yang sangat tinggi untuk melakukan pembelian ulang atau mengulang pola pembelian produk atau jasa yang disukai secara konsisten pada masa yang akan datang, walaupun terdapat pengaruh dari situasi dan usaha pemasaran yang sangat potensial menyebabkan perubahan perilaku). Sedangkan definisi loyalitas menurut Griffin adalah: “*loyalty is defined as non random purchase expressed over time by some decision making unit*” (dengan kata lain pembelian non random yang diungkapkan dari waktu ke waktu oleh beberapa unit pengambilan keputusan). Konsumen yang loyal merupakan aset tak ternilai bagi perusahaan/institusi. Menurut Griffin tahun 2002, ciri konsumen yang loyal adalah (1) Melakukan pembelian berulang secara teratur, (2) Membeli antar lini produk dan jasa, (3) Mereferensikan kepada orang lain, (4) Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing-pesaing.<sup>2,11</sup>

Beberapa penelitian diantaranya Triani<sup>8</sup> melaporkan bahwa kehandalan sangat berpengaruh terhadap loyalitas pasien di praktek bidan Delima. Husnul tahun 2011 dalam penelitiannya bahwa didapatkan empati pasien sangat diperhatikan oleh bidan sehingga pasien pascasalin merasa puas di RB Anny Rahrjo, Davidow tahun 2003, dalam studi penelitiannya terhadap variable-variabel yang mempengaruhi intensitas penggunaan jasa pasca keluhan, bahwa efek yang diberikan oleh komunikasi *Word-of-Mouth* sebagai variabel mediator antara persepsi keadilan dengan kepuasan dan kemauan penggunaan ulang, didapatkan hampir 10 % responden melakukan keluhan terhadap *Outo repair*, 20 % terhadap *Retail Store*, dan > 25 % terhadap *Hospitaly industry*. Rumusan masalah selain karena hasil beberapa penelitian di atas, di samping latarbelakang pendidikan bidan pelaksana yang cukup mendukung, jumlah persalinan di Klinik Pratama Bunda Mulya Bogor didapatkan jumlah persalinan dari tahun ketahun ada peningkatan dengan kenaikan 30% yaitu pada tahun mulai berdirinya hanya 10 persalinan sampai usia 33 tahun

rumah bersalin ini berdiri berjumlah 400 persalinan pertahun, dan belum adanya penelitian tentang kualitas pelayanan bidan dan penggunaan ulang pasca keluhan terhadap loyalitas pasien pasca persalinan di Klinik Pratama Bunda Mulya Bogor, maka peneliti tertarik untuk mengetahui kualitas pelayanan bidan dan keluhan terhadap loyalitas pasien pasca persalinan di Klinik Pratama Bunda Mulya Bogor pada bulan juni dan juli tahun 2017 .

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan dan jenis keluhan terhadap loyalitas pasien pasca persalinan di Klinik Pratama Bunda Mulya Bogor pada tahun 2017.

### Metode

Desain ini adalah jenis penelitian kuantitatif. Metode yang digunakan dengan pendekatan *Cross Sectional* untuk kualitas pelayanan bidan dan penggunaan ulang pasca keluhan terhadap loyalitas pasien pasca persalinan di Klinik Pratama Bunda Mulya Bogor Tahun 2017. Penelitian dilaksanakan di Rumah di Klinik Pratama Bunda Mulya Bogor pada bulan Juni - Juli 2017. Populasi penelitian ini adalah semua pasien di Klinik Pratama Bunda Mulya Bogor. Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil secara *Total Sampling*. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah pasien telah bersalin di Klinik Pratama Bunda Mulya Bogor besar sampel yang diambil yaitu 56 sampel. Instrument penelitian menggunakan kuesioner, dimana kuesioner merupakan suatu daftar yang berisi suatu rangkaian pertanyaan atau pertanyaan mengenai suatu hal atau dalam satu bidang dan dijawab dengan tulisan yang disediakan dalam lembaran yang ada. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan dasar *self respon subjek*, sehingga jawaban responden sesuai dengan situasi dan kondisi nyata. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang dijawab sendiri oleh responden atau pendampingnya. Pengumpulan data dari instrument dilakukan sendiri oleh peneliti dan beberapa orang asisten. Pengolahan data dilakukan secara bertahap, yaitu : *Editing*, yaitu memeriksa kelengkapan kuesioner yang telah diisi sehingga diharapkan data

yang terkumpul dapat lengkap, jelas, konsisten dan kekesuaian jawaban, keseragaman data dan dapat dibaca. *Koding*, yaitu memindahkan atau merubah data dari kuesioner yang berbentuk huruf atau kalimat menjadi data yang berbentuk angka dengan menggunakan kode tertentu pada masing-masing data atau variable. *Entry data*, yaitu setelah data diedit dan diberi kode, maka data tersebut diproses dengan cara mengentri dari kuesioner ke komputer.<sup>13,14,15</sup> *Cleaning data*, yaitu data yang telah dimasukan di komputer di cek kembali untuk mengetahui apakah ada kesalahan yang mungkin dilakukan pada saat memasukan data ke komputer dengan table distribusi frekuensi. Analisis data dilakukan dengan cara : **Univariat, Bivariat, Multivariate**

## Hasil

### Analisis Univariat

**Tabel 1.** Kualitas Pelayanan bidan menurut persepsi pasien di Klinik Pratama Bunda Mulya Bogor periode Juni-Juli 2017

Kualitas Bidan	Frekuensi (f)	Presentase (%)
<i>Responsiveness/Tanggapi</i>		
Puas	38	32,1
Tidak Puas	18	67,9
<i>Assurance/Keyakinan</i>		
Puas	45	80,4
Tidak Puas		
<i>Tangible/berwujud</i>		
Puas	15	26,8
Tidak Puas	41	73,2
<i>Empathy/tulus</i>		
Tidak puas	5	8,9
Puas	51	91,1
<i>Reliability/ handal</i>		
Tidak puas	20	35,7
Puas	36	64,3

Sumber : pengolahan data menggunakan SPSS

Dari tabel 1 tampak dari 56 responden penelitian sebanyak 41 responden (73,2%) menganggap kualitas pelayanan dimensi *Tangible/berwujud* puas sedangkan

sisanya yaitu sebanyak 15 responden (26,8%) menganggap kualitas pelayanan pada dimensi *Tangible/berwujud* tidak puas. Pada dimensi *Responsiveness/Tanggap* sebanyak 38 responden (67,9%) mengatakan puas, sedangkan 18 responden (32,1%) menganggap kualitas pelayanan pada dimensi *Responsiveness/Tanggap* tidak puas. Pada dimensi *Reliability/Handal* sebanyak 36 responden (64,3%) menyatakan puas, sedangkan 20 responden (35,7%) menganggap kualitas pelayanan pada dimensi *Reliability/Handal* menyatakan tidak puas. Kualitas pelayanan pada dimensi *Assurance/Keyakinan* menyatakan puas sebanyak 45 responden (80,4%).

**Tabel 2.** Jenis keluhan menurut persepsi pasien di Klinik Pratama Bunda Mulya Bogor periode Juni-Juli 2017

Keluhan	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Keadilan Prosedural	12	58,0
Setuju		
Tidak Setuju	44	42,0
Keadilan distributive		
Tidak setuju	36	64,3
Setuju	20	35,7
Keadilan interaksional		
Tidak setuju	9	16,1
Setuju	47	84,9

Sumber : pengolahan data menggunakan SPSS

Dari tabel 2 tampak dari 56 responden bahwa keluhan pasien pada keadilan prosedural hasil penelitian sebanyak 44 responden (78,6%) menyatakan setuju, sedangkan 12 responden (21,4%) menyatakan tidak setuju. Hasil penelitian keluhan pasien pada keadilan Distributif sebanyak 36 responden (64,3%) menyatakan tidak setuju, sedangkan sebanyak 20 responden (35,7%) menyatakan setuju terhadap keadilan distributif. Keluhan pasien pada keadilan Interaksional sebanyak 47 responden (84,7%) menyatakan setuju, sedangkan ada juga menyatakan tidak setuju sebanyak 9 responden (16,1%).

**Tabel 3.** Loyalitas pasien di Klinik Pratama Bunda Mulya Bogor periode Juni-Juli 2017

Loyalitas Pasien	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Tiak Loyal	20	35,7
Loyal	36	64,3
Total	56	100

Sumber : pengolahan data menggunakan SPSS

#### Analisis Bivariat

**Tabel 4.** Hubungan *Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy, Reliability, Keadilan Prosedural, Keadilan Distributiv, Keadilan Interaksional* dengan loyalitas pasien di Klinik Pratama Bunda Mulya Bogor periode Juni-Juli 2017

Variabel	Loyalitas				Total N	P value	OR
	Tidak Loyal		Loyal				
	f	%	f	%			
<b>Responsivness</b>							
Puas	5	13,2	33	86,8	38	0,000	33
Tidak Puas	15	86,3	3	16,7	18		
Jumlah	20	35,27	36	64,3	56		
<b>Assurance</b>							
Puas	11	24,4	34	75,6	45	0,01	13,9
Tidak Puas	9	81,8	2	18,2	11		
Jumlah	20	36,7	36	64,3	56		
<b>Tangible</b>							
Puas	11	26,8	30	73,2	41	0,48	4,091
Tidak Puas	9	60	6	40	15		
Jumlah	20	35,7	36	64,3	56		
<b>Empathy</b>							
Puas	18	35,3	33	64,7	41	1,000	1,222
Tidak Puas	2	40	3	40	15		
Jumlah	20	35,7	36	64,3	56		
<b>Keadilan Prosedural</b>							
Setuju	9	75	3	25	12	0,004	9,0000
Tidak Setuju	11	25	33	75	44		
Jumlah	20	35	36	65	56		
<b>Keadilan Distributiv</b>							
Setuju	3	47,2	19	52,8	36	0,021	5,070
Tidak Setuju	17	15	17	85	20		
Jumlah	20	35,7	36	64,3	56		
<b>Keadilan Interaksional</b>							
Setuju	7	77,8	2	22	9	0,13	9,154
Tidak Setuju	13	27,7	34	72,3	47		
Jumlah	20	35,7	36	64,3	56		

Sumber : pengolahan data menggunakan SPSS

Dari tabel 3 diatas tampak bahwa loyalitas pasien pasca persalinan menyatakan loyal sebanyak 36 responden (64,3%), sedangkan adapula yang menyatakan tidak loyal sebanyak 20 responden (35,7%).

Dari tabel 4 diatas tampak bahwa responden yang menilai kualitas pelayanan bidan pada dimensi *Responsiveness*/Tanggap responden merasa puas dan loyal sebanyak 33 responden (86,8%) dan yang tidak pusa dan loyal

sebanyak 3 responden (16,7%). Dari tabel diatas juga didapatkan *p Value* 000 dengan *Odd Ratio* 33. Berarti  $p Value < \alpha (0,05)$  ini bermakna terdapat hubungan antara dimensi *Responsiveness/Tanggap* dan loyalitas pasien. Dengan nilai *Odd Rasio* 33 dan *Confiden Interval (CI)* 6,96 sampai dengan

Responden yang menilai dimensi *Assurance/Yakin* merasa puas dan loyal di Klinik Pratama Bunda Mulya Bogor sebanyak 34 responden (75,6%) sedangkan bermakna terdapat hubungan antara dimensi *Assurance/Yakin* dan loyalitas pasien. Dengan *Odd Rasio* 13,9 dan *Confiden Interval (CI)* 2,602 sampai dengan 74,350 yang berarti signifikan pula bahwa pasien yang menganggap kualitas pelayanan pada *Assurance/Yakin* puas akan mempunyai peluang 13 kali lebih loyal dibandingkan dengan pasien yang menganggap kualitas pelayanan pada dimensi *Assurance/Yakin* tidak puas.

Kualitas pelayanan bidan pada dimensi *Tangible/berwujud* dan loyal adalah sebanyak 30 responden (73,2%) menyatakan puas, sedangkan bagi responden yang menyatakan dimensi *Tagible/berwujud* tidak puas tetapi loyal sebanyak 6 responden (60%). Dari tabel diatas juga didapatkan *p Value* 0,48 dengan *Odd Ratio* 4,091 berarti  $p Value > \alpha (0,05)$  ini bermakna tidak ada perbedaan yang menganggap kualitas pelayanan pada dimensi *Tangible/berwujud* dan loyalitas.

Responden yang menilai kualitas pelayanan pada dimensi *Empathy/Tulus* menyatakan puas dan loyal sebanyak 33 responden (64,7%) sedangkan terendah sebanyak 2 responden (40%) menyatakan tidak puas dan tidak loyal. Dari tabel diatas pula diperoleh *p value* 1,00 dengan *Odd Rasio* 1,222. Berarti  $p Value > \alpha (0,05)$  ini bermakna tidak terdapat hubungan antara dimensi *Empathy/Tulus* dan loyalitas pasien.

Responden yang menilai dimensi *Reliability/Handal* menyatakan puas dan loyal sebanyak 22 responden (61,1%) sedangkan sebanyak 6 responden (30%) menyatakan tidak puas dan tidak loyal. Dari tabel diatas juga diperoleh *p Value* 0,708 dengan *Odd Rasio* 0,673 berarti  $p Value > \alpha (0,05)$  ini berarti tidak terdapat hubungan

154,44 yang berarti signifikan, bahwa pasien yang menganggap kualitas pelayanan dimensi *Responsiveness/Tanggap* puas memiliki peluang 33 kali lebih loyal dibandingkan dengan pasien yang menganggap kualitas pelayanan pada dimensi *Responsiveness/Tanggap* tidak puas. sebanyak 2 responden (18,2%) menyatakan tidak puas dan tidak loyal. Dari tabel diatas pula diperoleh *p Value* 0,01 dengan *Odd Rasio* 13,909 berarti  $p Value < \alpha (0,05)$  ini yang bermakna antara dimensi *Reliability/Handal* dan loyalitas pasien.

Dari tabel diatas pula diperoleh *p value* 0,004 dengan *Odd Rasio* 9 Berarti  $p Value < \alpha (0,05)$  ini bermakna terdapat hubungan antara keluhan pada keadilan procedural dan loyalitas pasien. Dengan nilai *Odd Rasio* 9 dan *Confiden Interval (CI)* 2,061 sampai dengan 39,304 yang bermakna signifikan pula bahwa pasien yang menganggap keluhan pada keadilan procedural setuju akan memiliki peluang 9 kali lebih loyal jika dibandingkan dengan pasien yang menganggap keluhan pada keadilan procedural tidak setuju.

Responden yang menilai pada keluhan dari keadilan Distributiv di Klinik Pratama Bunda Mulya Bogor menyatakan tidak setuju dan loyal sebanyak 19 responden (52,8%) sedangkan sebanyak 3 responden (15%) menyatakan setuju dan tidak loyal. Dari tabel diatas juga diperoleh *p Value* 0,021 dengan *Odd Rasio* 5,070 Berarti  $p Value < \alpha (0,05)$  ini bermakna terdapat hubungan antara keluhan pada keadilan Distributive dan loyalitas pasien. Dengan nilai *Odd Rasio* 5,070 dan *Confiden Interval (CI)* 1,261 sampai dengan 20,374 yang bermakna signifikan pula bahwa pasien yang menganggap keluhan pada keadilan Distributive setuju akan memiliki peluang 5 kali lebih loyal jika dibandingkan dengan pasien yang menganggap keluhan pada keadilan Distributive tidak setuju.

Responden yang menilai pada keluhan dari keadilan Interaksional merasa setuju dan loyal sebanyak 34 responden (72,30%) sedangkan sebanyak 2 responden (22,2%) menyatakan tidak setuju dan tidak loyal. Dari tabel diatas juga diperoleh *p Value* 0,013 dengan *Odd Rasio* 9,154 Berarti  $p Value < \alpha (0,05)$  ini bermakna

terdapat hubungan antara keluhan pada keadilan Interaksional dan loyalitas pasien. Dengan nilai Odd Rasio 9,154 dan *Confiden Interval* (CI) 1,678 sampai dengan 49,931 yang bermakna signifikan pula bahwa pasien yang menganggap keluhan pada keadilan Interaksional setuju akan memiliki peluang 9 kali lebih loyal jika dibandingkan dengan pasien yang menganggap keluhan pada keadilan Interaksional tidak setuju.

### Analisis Multivariat

Analisis multivariat bertujuan untuk melihat atau mempelajari hubungan beberapa variabel (lebih dari satu variabel) independen dengan satu atau beberapa variabel dependen. Dari analisis multivariat dapat diketahui variabel independen mana yang paling dominan mempengaruhi variabel dependen. Uji yang dipakai adalah regresi logistik, karena analisis ini variabel independennya adalah kategorik atau numerik dan variabel dependennya adalah kategorik.

Dari hasil analisis bivariat ternyata variabel bebas yang terdiri dari *Tangible*/berwujud, *Responsiveness*/Tanggap, *Assurance*/Keyakinan, Keadilan Prosedural, Keadilan Distributif dan Keadilan Interaksional mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat yaitu loyalitas pasien pasca persalinan di Klinik Pratama Bunda Mulya Bogor. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh tiap variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu loyalitas pasien, maka langkah selanjutnya adalah melakukan analisis multivariat dengan menggunakan *regresi logistik*.

Bersumber menggunakan spss bahwa keadilan procedural memiliki p-Value terendah yaitu  $< \alpha$  (0,05), sehingga bermakna bahwa keadilan procedural adalah variabel yang paling dominan mempengaruhi loyalitas pasien pasca salin di Klinik Pratama Bunda Mulya Bogor. Adapun hasil ini bisa terjadi karena keadilan procedural sifatnya penanganan keluhan yang lebih menekankan pada proses penanganan keluhan, kefleksibelan dan kemampuan pihak manajemen menanggapi keluhan pada jenis ini. Sehingga diharapkan kemampuan pada penanganan keluhan pada

keadilan procedural harus lebih cepat dan sangat diperhatikan oleh pasien.

### Pembahasan

#### Tinjauan Umum Hasil Penelitian

Responden penelitian ini adalah 56 responden yang datang kembali setelah bersalin di klinik bersalin Bunda Mulya. Dari tabel 1 diperoleh bahwa dari 56 responden menyatakan hampir seluruh dimensi pada kualitas pelayanan di Klinik Pratama Bunda Mulya Bogor merasa puas. Pada Dimensi *Tangible* sebanyak 41 responden (73.2%) menyatakan puas, pada kualitas pelayanan dimensi *Responsiveness* sebanyak 38 responden (67.9%) menyatakan puas, pada dimensi *Reliability* sebanyak 36 responden (64.3%) menyatakan puas.

Pada tabel didapatkan Keluhan pada keadilan Distributif menyatakan tidak setuju. Seperti tampak pada tabel Dari gambaran tingkat loyalitas pasien yang bersalin di Rumah Bersalin Anny Rahardjo 36 responden (64,3%) menyatakan setuju.

#### Hubungan *Responsiveness*/Tanggap terhadap Loyalitas Pasien

Pada hasil penelitian ini kualitas pelayanan bidan di Klinik Pratama Bunda Mulya Bogor didapatkan bahwa responden yang menilai kualitas pelayanan bidan pada dimensi *Responsiveness*/Tanggap responden merasa puas dan loyal sebanyak 33 responden (86,6%) dan yang tidak puas dan loyal sebanyak 3 responden (16,7%). Dan didapatkan hubungan antara dimensi *Responsiveness*/Tanggap dan loyalitas pasien, dimensi *Responsiveness*/Tanggap puas memiliki peluang 33 kali lebih loyal dibandingkan dengan pasien yang menganggap kualitas pelayanan pada dimensi *Responsiveness*/Tanggap tidak puas.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Triani<sup>8</sup> yang menyatakan adanya hubungan yang signifikan antara *Responsiveness*/Tanggap dengan loyalitas pasien.

Namun tidak seperti halnya hasil penelitian yang dilakukan oleh Amanda<sup>9</sup> yang menyatakan tidak ada hubungan yang signifikan antara *Responsiveness*/Tanggap dengan loyalitas pasien. Pada dimensi

kualitas *Responsiveness*/Tanggap merupakan dimensi yang sangat penting karena dimensi ini menyatakan kesigapan bidan dalam melayani pasien dengan cepat dan tepat.

### **Hubungan *Assurance*/Keyakinan terhadap Loyalitas Pasien**

Pada penelitian ini didapatkan bahwa responden yang menilai dimensi dimensi *Assurance*/Yakin merasa puas dan loyal di RB Anny Rajardjo sebanyak 34 responden (75,6%) sedangkan sebanyak 2 responden (18,2%) menyatakan tidak puas dan tidak loyal, diperoleh *p Value* 0,01 dengan *Odd Rasio* 13,909 berarti *p Value* <  $\alpha$  (0,05) ini bermakna terdapat hubungan antara dimensi *Assurance*/Yakin dan loyalitas pasien. Dengan *Odd Rasio* 13,9 dan *Confiden Interval (CI)* 2,602 sampai dengan 74,350 yang berarti signifikan pula bahwa pasien yang menganggap kualitas pelayanan pada *Assurance*/Yakin puas akan mempunyai peluang 13 kali lebih loyal dibandingkan dengan pasien yang menganggap kualitas pelayanan pada dimensi *Assurance*/Yakin tidak puas.

### **Hubungan *Tangible*/Wujud terhadap Loyalitas pasien**

Pada hasil penelitian ini kualitas pelayanan bidan pada dimensi *Tangible*/berwujud dan loyal adalah sebanyak 30 responden (73,2%) menyatakan puas, sedangkan bagi responden yang menyatakan dimensi *Tangible*/berwujud tidak puas tetapi loyal sebanyak 6 responden (60%). Pada penelitian ini didapatkan *p Value* 0,48 dengan *Odd Ratio* 4,091 berarti *p Value* >  $\alpha$  (0,05) ini bermakna tidak ada perbedaan yang menganggap kualitas pelayanan pada dimensi *Tangible*/berwujud dan loyalitas. Pasien yang menganggap kualitas pelayanan dimensi *Tangible*/berwujud puas akan memiliki peluang 4 kali untuk menjadi lebih loyal dibandingkan dengan pasien yang menganggap kualitas pelayanan dimensi *Tangible*/berwujud tidak puas.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Triani tahun 2009 menyatakan bahwa pada kualitas pelayanan bidan di Bidan Praktek Swasta sewilayah Bandung pada dimensi

*Tangible*/Berwujud didapatkan 51% menyatakan sangat puas dan loyal. Hal ini sesuai pula hasil penelitian yang dilakukan oleh Saripah Tahun 1999 yang menyatakan fasilitas yang lengkap salah satu menjadi pertimbangan pasien untuk menjadi datang kembali. Namun tidak seperti hasil penelitian Amanda<sup>9</sup> yang menyatakan bahwa dimensi *Tangible*/Berwujud pada pasien Poli Gigi PGI Cikini menyatakan kurang puas dan kurang loyal sebesar 85,6%. *Tangible* yaitu berupa penampilan fisik, perlengkapan, alat kesehatan, pegawai dan sarana komunikasi<sup>3</sup>

Dari penelitian ini, bahwa dimensi *Tangible*/Berwujud sangat diperhatikan oleh pasien untuk mau datang kembali ketempat pelayanan tersebut dan menjadi loyal.

### **Hubungan *Empathy* terhadap Loyalitas Pasien**

Pada hasil penelitian ini didapatkan bahwa responden yang menilai kualitas pelayanan pada dimensi *Empathy*/Tulus menyatakan puas dan loyal sebanyak 33 responden (64,7%) sedangkan terendah sebanyak 2 responden (40%) menyatakan tidak puas dan tidak loyal, diperoleh *p value* 1,00 dengan *Odd Rasio* 1,222. Berarti *p Value* >  $\alpha$  (0,05) ini bermakna tidak terdapat hubungan antara dimensi *Empathy*/Tulus dan loyalitas pasien. Dengan nilai *Odd Rasio* 1,22 dan *Confiden Interval (CI)* 0,187 sampai dengan 8,003 yang bermakna tidak signifikan pula bahwa pasien yang menganggap kualitas pelayanan dimensi *Empathy*/Tulus puas akan memiliki peluang 1,2 kali lebih loyal jika dibandingkan dengan pasien yang menganggap kualitas pelayanan dimensi *Empathy*/Tulus tidak puas.

### **Hubungan *Reliability*/ Handal terhadap Loyalitas Pasien**

Pada hasil penelitian ini didapatkan bahwa responden yang menilai dimensi *Reliability*/Handal menyatakan puas dan loyal sebanyak 22 responden (61,1%) sedangkan sebanyak 6 responden (30%) menyatakan tidak puas dan tidak loyal. Pada dimensi ini tidak terdapat hubungan yang bermakna antara dimensi *Reliability*/Handal dan loyalitas pasien. Dengan nilai *Odd Ratio*



0,673 dan *Confiden Interval (CI)* 0,209 sampai dengan 2,165.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan Amanda yang menyatakan tidak ada hubungan yang signifikan antara *Reliability/Handal* dengan loyalitas pasien.

Namun tidak demikian halnya hasil penelitian Triani<sup>8</sup> menyatakan adanya hubungan yang signifikan antara *Realiability* dengan loyalitas pasien.

Dimensi *Reliability/Handal* merupakan dimensi yang sangat penting yaitu kemampuan bidan dalam memberikan pelayanan dengan cepat, akurat dan konsisten sehingga dimensi ini sangat berpengaruh terhadap kesetiaan pasien.

### **Hubungan Keluhan pada keadilan Prosedural terhadap Loyalitas Pasien**

Pada penelitian ini didapatkan bahwa responden yang menilai pada keluhan dari keadilan procedural merasa setuju dan loyal sebanyak 33 responden (75,0%) sedangkan sebanyak 3 responden (25%) menyatakan tidak setuju dan tidak loyal, diperoleh *p value* 0,004 dengan *Odd Rasio* 9,000 Berarti *p Value* <  $\alpha$  (0,05) ini bermakna terdapat hubungan antara keluhan pada keadilan procedural dan loyalitas pasien. Dengan nilai *Odd Rasio* 9,000 dan *Confiden Interval (CI)* 2,061 sampai dengan 39,304 yang bermakna signifikan pula bahwa pasien yang menganggap keluhan pada keadilan procedural setuju akan memiliki peluang 9 kali lebih loyal jika dibandingkan dengan pasien yang menganggap keluhan pada keadilan procedural tidak setuju.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Faradila<sup>10</sup> menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara keadilan procedural dengan minat membeli ulang setelah mengeluh. Hal ini dapat dikarenakan belum jelasnya informasi tentang cara penyampaian keluhan pada pihak manajemen.

### **Hubungan Keluhan pada Keadilan Distributive terhadap Loyalitas Pasien**

Pada penelitian ini didapatkan bahwa responden yang menilai pada keluhan dari keadilan Distributiv di RB Anny

Rajarjo menyatakan tidak setuju dan loyal sebanyak 19 responden (52,8%) sedangkan sebanyak 3 responden (15%) menyatakan setuju dan tidak loyal. Dimana diperoleh *p*

*Value* 0,021 dengan *Odd Rasio* 5,070 Berarti *p Value* <  $\alpha$  (0,05) ini bermakna terdapat hubungan antara keluhan pada keadilan Distributive dan loyalitas pasien. Dengan nilai *Odd Rasio* 5,070 dan *Confiden Interval (CI)* 1,261 sampai dengan 20,374 yang bermakna signifikan pula bahwa pasien yang menganggap keluhan pada keadilan Distributive setuju akan memiliki peluang 5 kali lebih loyal jika dibandingkan dengan pasien yang menganggap keluhan pada keadilan Distributive tidak setuju.

Hasil penelitian Faradila<sup>10</sup> menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara keadilan distributive dengan keinginan menggunakan kembali layanan pasca keluhan pada bidan aotomotive. Hal ini dikarenakan pelanggan sudah banyak mendapatkan respon yang positif terhadap penanganan keluhan pada keadilan distributive.

### **Hubungan Keluhan pada Keadilan Interaksional terhadap Loyalitas Pasien**

Pada penelitian ini didapatkan bahwa responden yang menilai pada keluhan dari keadilan Interaksional merasa setuju dan loyal sebanyak 34 responden (72,30%) sedangkan sebanyak 2 responden (22,2%) menyatakan tidak setuju dan tidak loyal, diperoleh *p Value* 0,013 dengan *Odd Rasio* 9,154 Berarti *p Value* <  $\alpha$  (0,05) ini bermakna terdapat hubungan antara keluhan pada keadilan Interaksional dan loyalitas pasien. Dengan nilai *Odd Rasio* 9,154 dan *Confiden Interval (CI)* 1,678 sampai dengan 49,931 yang bermakna signifikan pula bahwa pasien yang menganggap keluhan pada keadilan Interaksional setuju akan memiliki peluang 9 kali lebih loyal jika dibandingkan dengan pasien yang menganggap keluhan pada keadilan Interaksional tidak setuju.

Hasil penelitian Faradila<sup>10</sup> menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara keadilan Interaksional dengan keinginan menggunakan kembali layanan pasca keluhan pada bidan automotive.

Hal ini dikarenakan pelanggan sudah banyak mendapatkan respon yang positif terhadap penanganan keluhan pada keadilan Interaksional.

### **Analisis Multivariat**

Analisis multivariat melihat atau mempelajari hubungan berapa variabel (lebih dari satu variabel) independen dengan variabel dependen. Dari analisis multivariate dapat diketahui variabel independen mana yang paling besar pengaruhnya terhadap variabel dependen. Uji yang dipakai adalah *regresi logistic*.

Analisis *regresi logistic* merupakan salah satu pendekatan model matematis yang digunakan untuk menganalisis hubungan satu atau beberapa variabel independen dengan sebuah variabel dependen kategorik yang bersifat dikotom.

Variabel yang akan dianalisa didalam multivariate adalah yaitu pada analisa bivariat yang menghasilkan nilai *p-Value* < 0,25 sehingga yang masuk dalam analisa multivariate adalah kualitas pelayanan dimensi *Tangible/* berwujud, *Responsiveness/Tanggap*, *Assurance/Keyakinan*, Keadilan Prosedural, Keadilan Distributive dan Keadilan Interaksional. Variabel yang masuk dalam analisis multivariate kemudian dilakukan seleksi variabel dengan metode *Backward Stepwise* sehingga dari keenam variabel yang analisa hanya yang berpengaruh terhadap loyalitas dengan *p-Value* < 0,005.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa analisis multivariate ini, yang memberikan pengaruh terbesar terhadap loyalitas adalah jenis keluhan pasien pada keadilan Prosedural. Apabila pihak manajemen mengharapkan pasien loyal maka sebaiknya dikonsentrasikan pada kemampuan bidan dalam mengelola jenis keluhan pasien terutama keadilan procedural, dimana keadilan procedural ini lebih menitik beratkan pada proses penanganan keluhan, kefleksibelan dan penjelasan yang terbuka dari pihak manajemen. Semakin responden menilai keadilan Prosedural baik maka akan membuat dirinya loyal pada Klinik Pratama Bunda Mulya Bogor.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hubungan kualitas pelayanan dan loyalitas pasien pasca persalinan di Klinik Pratama Bunda Mulya Bogor, terdapat hubungan yang signifikan

dimana  $p\text{-Value} < \alpha$  (0,05) yaitu antara *Responsiveness/tanggap* didapatkan  $p\text{-Value}$  0,000, *Assurance/Yakin* didapatkan  $p\text{-Value}$  0,01. Namun hubungan antara *Tangible/berwujud*, *Reliability/handal* dan *Empathy/ketulusan* dengan loyalitas pasien didapatkan  $p\text{-Value} > \alpha$  (0,05) yaitu tidak menunjukkan hubungan yang signifikan. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis tidak seluruhnya terbukti.

Berdasarkan jenis keluhan terhadap loyalitas pasien pasca persalinan di Klinik Pratama Bunda Mulya Bogor didapatkan semua jenis terdapat hubungan yang signifikan, dimana didapatkan  $p\text{-Value} < \alpha$  (0,05). Dapat disimpulkan bahwa hipotesis terbukti.

Berdasarkan hasil penelitian ini variabel yang memiliki hubungan paling dominan antara kualitas pelayanan dan jenis keluhan pasien terhadap loyalitas adalah keadilan Prosedural. Pada keadilan procedural ini menjadi dominan dapat mempengaruhi loyalitas pasien karena keadilan procedural ini lebih menitik beratkan pada proses penanganan keluhan, kefleksibelan dan penjelasan yang terbuka dari pihak manajemen. Semakin responden menilai keadilan Prosedural baik maka akan membuat dirinya loyal pada Klinik Pratama Bunda Mulya Bogor.

### **Saran**

Berdasarkan penelitian ini ditemukan beberapa hasil kuesioner responden memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan dengan penilaian yang dirasakan tidak puas. Ini menunjukkan kepedulian pasien akan kualitas jasa yang diterima tidak sesuai dengan harapannya bidan perlu memperbaiki kualitas pelayanannya sehingga pasien akan terus melakukan pembelian jasa di tempat tersebut. sehingga saran penulis harus diperhatikan bahwa kualitas harus dimulai dari kebutuhan pasien dan berakhir pada persepsi pasien.

Diperlukan penelitian lebih lanjut untuk memberikan gambaran tentang hubungan kualitas pelayanan dan jenis keluhan pasien terhadap loyalitas pasien pasca persalinan.

### Daftar Pustaka

1. DepKes RI. Keputusan Menteri Kesehatan No 369/MENKES/S/III/2007 Tentang Standar Profesi Bidan. DepKes RI :Jakarta ; 2007.
2. Griffin J. Customer loyalty, menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan. Jakarta : Erlangga ; 2002.
3. Zeithaml, Parasuraman dan Berry. Delivering Quality service, Balancing Customer Perceptions and Expectations, The Free Press A Division MacMillan, New York: 1990.
4. PP IBI. Pelayanan Kebidanan Berdasarkan Evidence Based. Buku ke empat, Jakarta: Pengurus Pusat Ikatan Bidan Indonesia ; 2006.
5. Berry L.L dan Seiders K, “ service Fairness : What it is and why it matters?” Academy of Management Executive 1998 12 (2) 8-20.
6. Walster, E., Walster, GW dan Berscheid E, 1978 Equity : Theory and reseach, Allyn and Bacon, Bosto: 1978.
7. Smith AK dan Bolton RN. “Anexperimental Investigation of Cutomer Satisfaction with Service encounters involving failure and Recovery” Journal of marketing reaseach, vol 36 No. 3 pp 356-72; 1998.
8. Triani S. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Antara Bidan Praktek Swasta Delima Dan Non Delima di Wilayah Kota Bandung Tahun 2009. [Tesis]. Bandung : Pasca Sarjana Kebidanan Universitas Padjajaran; 2009.
9. Amanda R I. Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien di Poli Gigi RS PGI Cikini 2010. Tesis Program Kajian Administrasi Rumah Sakit FKM.UI Depok : 2010.
10. Faradila K A. Efek Komunikasi Word-Of-Mouth pada persepsi keadilan, kepuasan dan intense penggunaan ulang pelanggan pasca keluhan. Tesis Depok : FE UI; 2006.
11. Kotler P. Manajemen Pemasaran .Terjemahan edisi 12, jilid 1, New Jersey; 2009.
12. Blodgett J G dan Taxx SS “ The effects of distributive and interaksional justice word of mouth intentions” jurnal of satisfaction, Disatisfaction and Complain, Behavior, 1993, 6,100-110
13. Sutanto P. “ Modul - Analisis Data Kesehatan” uniersitas Indonesia, Jakarta, 2012.
14. Notoadmodjo S. Metodologi Penelitian. Yogyakarta: PT. Rineka Cipta; 2012.
15. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.; 2016.