

**ANALISIS PELAYANAN PERSALINAN DI RUANG PERAWATAN  
OBGYN TERHADAP MUTU PELAYANAN, KEPUASAN PASIEN DAN  
IMPLIKASINYA TERHADAP KUNJUNGAN PASIEN DI RSUD Dr. T.C.  
HILLERS MAUMERE**

**Magdalena Noing Dua Tana<sup>1)</sup>, Vip Paramarta<sup>2)</sup>, Rukhiyat Syahidin<sup>3)</sup>, Rahadian  
Malik<sup>4)</sup>, Farida Yuliaty<sup>5)</sup>**

**<sup>1),2),3),4),5)</sup>Universitas Sangga Buana**

**Email: [noingmagdalena123@gmail.com](mailto:noingmagdalena123@gmail.com)<sup>1)</sup>, [vip@usbypkp.ac.id](mailto:vip@usbypkp.ac.id)<sup>2)</sup>,  
[rahadianmalik03@gmail.com](mailto:rahadianmalik03@gmail.com)<sup>4)</sup>, [farida.yuliaty@usbypkp.ac.id](mailto:farida.yuliaty@usbypkp.ac.id)<sup>5)</sup>**

**Abstract:** *This study aims to analyze the influence of childbirth services in the OBGYN inpatient ward on service quality, patient satisfaction, and their implications for patient visits at Dr. T.C. Hillers General Hospital Maumere. The research is motivated by the relatively low postpartum revisit rates, suspected to be influenced by patients' perception of service quality and satisfaction during hospitalization. A quantitative method was employed using path analysis and mediation testing via the Sobel Test. The study involved 128 respondents selected through probability sampling. The results show that childbirth services significantly affect both service quality and patient satisfaction. The coefficient of determination ( $R^2$ ) indicates that maternity services explain 25.4% of the variance in service quality, 91.1% of the variance in patient satisfaction, and 24.7% of the variance in patient revisit. Additionally, service quality explains 99.6% of patient revisit behavior, and the combination of maternity services and service quality explains 91.2% of patient satisfaction. The Sobel test resulted in a  $t$ -value of  $4.84 > 1.96$  (at a 0.05 significance level), indicating that patient satisfaction significantly mediates the relationship between maternity services and patient revisit. Likewise, a  $t$ -value of  $7.35 > 1.96$  shows that patient satisfaction significantly mediates the indirect effect of service quality on patient revisit. The findings imply that the hospital should enhance both the quality and delivery of maternity services to improve patient satisfaction and foster patient loyalty and repeat visits. These findings suggest that improving childbirth service quality can enhance patient satisfaction, which in turn encourages repeat visits and patient loyalty to the hospital.*

**Keywords:** *Childbirth Services, Service Quality, Patient Satisfaction, Patient Visits, Path Analysis, Mediation Test, Dr. T.C. Hillers General Hospital Maumere.*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan persalinan di ruang perawatan OBGYN terhadap mutu pelayanan, kepuasan pasien, serta implikasinya terhadap kunjungan pasien di RSUD Dr. T.C. Hillers Maumere. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh rendahnya angka kunjungan ulang pasien pasca persalinan, yang diduga dipengaruhi oleh mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien selama perawatan. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis jalur (path analysis) dan uji mediasi menggunakan Sobel Test. Sampel penelitian sebanyak 128

responden diperoleh melalui teknik probability sampling. Hasil analisis menunjukkan bahwa pelayanan persalinan berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa pelayanan persalinan menjelaskan mutu pelayanan sebesar 25,4%, analisis pelayanan persalinan terhadap kepuasan pasien sebesar 91,1%, analisis pelayanan persalinan terhadap kunjungan sebesar 24,7%, mutu pelayanan terhadap kunjungan sebesar 99,6%, dan kombinasi variabel pelayanan persalinan dan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 91,2%. Uji Sobel menghasilkan nilai t hitung sebesar  $4,84 > t$  tabel 1,96 pada taraf signifikansi 0,05, yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien memediasi secara signifikan hubungan antara pelayanan persalinan dan kunjungan pasien. Dengan demikian, terdapat pengaruh tidak langsung dari variabel pelayanan persalinan terhadap kunjungan pasien, yang dimediasi oleh kepuasan pasien. Uji sobel nilai t hitung sebesar  $7,35 > t$  tabel 1,96 menunjukkan bahwa kepuasan pasien memediasi secara signifikan pengaruh tidak langsung antara mutu pelayanan dan kunjungan pasien. Implikasi penelitian ini mendorong pihak rumah sakit untuk meningkatkan mutu dan pelayanan persalinan, guna meningkatkan kepuasan serta mendorong loyalitas dan kunjungan ulang pasien.

**Kata Kunci: Pelayanan Persalinan, Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien, Kunjungan Pasien, Analisis Jalur, Uji Mediasi, RSUD Dr. T.C. Hillers Maumere**

---

## PENDAHULUAN

Dasar Rumah Sakit dibangun untuk memberikan pelayanan kepada pasien. Dalam perkembangan waktu, sebagaimana juga dengan industri jasa lainnya, salah satu syarat utama agar rumah sakit dapat *survive* adalah bila mampu memberi pelayanan prima pada pelanggannya. Tuntutan pelanggan terhadap berbagai aspek pelayanan di Rumah Sakit/Klinik dirasakan semakin meningkat, antara lain dengan semakin meningkatnya arus pasien yang berobat ke luar negeri. Hal ini merupakan tantangan yang sangat berat bagi pengelola Rumah Sakit/klinik di Indonesia (Berdiklat, 2023).

UU No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit wajib memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu serta anti diskriminasi dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.

Fenomena kedua yaitu persaingan di era globalisasi saat ini yang semakin ketat dan meningkat termasuk di industri kesehatan. Jumlah rumah sakit di Indonesia yang setiap tahun nya selalu bertambah dan pertumbuhannya sangat pesat sekitar 100–170 rumah sakit baru telah dibangun dalam kurun waktu 2014 sampai pertengahan tahun 2021 dan pada tahun 2024 saat ini setidaknya sudah terdapat sekitar 3.155 unit rumah sakit di

Indonesia yang terdiri dari 2.636 rumah sakit umum dan 519 rumah sakit khusus. Di wilayah kabupaten Sikka, menurut data dari Badan Pusat Statistik jumlah klinik atau balai kesehatan secara keseluruhan adalah 42 sedangkan jumlah rumah sakit adalah 3.

Menurut WHO, angka kematian ibu merupakan jumlah kematian ibu akibat dari proses kehamilan, persalinan dan pascapersalinan. Hal inilah yang menjadi dasar dari indikator derajat kesehatan perempuan. Angka kematian ibu merupakan salah satu target *Global Sustainable Development Goals* dalam menurunkan angka kematian ibu menjadi 70 per 100.000 kelahiran hidup pada tahun 2030. Pada tahun 2021 sekitar 800 perempuan meninggal setiap hari karena komplikasi kehamilan dan persalinan. Sekitar 99% dari kematian ini terjadi di negara berkembang, terutama di Philipina dan Singapura, dan 80% dari kematian ibu disebabkan oleh peningkatan komplikasi kehamilan dan persalinan (Ida Yuliani, 2023).

Prinsip tersebut pada hakikatnya adalah membalikkan pandangan sebelumnya (model atau paradigma lama) dimana para birokrat lebih suka untuk dilayani menjadi lebih suka melayani masyarakat, suatu paradigma baru yang lebih tepat dalam menyongsong era yang akan datang. Maka dalam paradigma baru kalau digambarkan berupa piramida terbalik dimana yang diatas adalah masyarakat atau pelanggan, sedangkan pemimpin berada pada puncak piramida bawah. Tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh banyak hal, seperti tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, citra rumah sakit atau fasilitas kesehatan di tengah masyarakat dan juga mutu dari pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh pemberi jasa dalam hal ini adalah tenaga medis dan kesehatan kepada pasien dan pengunjung sebagai penerima jasa. Fenomena total kunjungan pasien di RSUD Dr.T.C.Hillers pada bulan Januari sampai dengan Desember 2024 menurun dan dapat dilihat pada Gambar berikut: Total Kunjungan Pasien OBGYN RSUD Dr. T.C. Hillers Januari- Desember 2024



Berdasarkan gambar 1.1 tersebut dapat dijelaskan bahwa pada pasien Obgyn bulan januari sampai dengan desember 2024 mengalami penurunan. Hal tersebut menjadi fenomena bahwa RS harus dapat meningkatkan mutu pelayanan agar pasien tetap melakukan kunjungan ulang sebagai Rumah sakit yang dipilih pasien terkait dengan mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

Minat seorang pasien terhadap penggunaan jasa bergantung pada kualitas kemampuan dalam memberikan kepuasan. Minat beli merupakan bagian dari komitmen yang dapat ditindaklanjuti dengan pembelian ulang. Pengalaman baik dalam pemanfaatan pelayanan dapat dijadikan sebagai dasar pertimbangan untuk mengambil keputusan pemanfaatan ulang pelayanan. Selain pengalaman di masa lalu, pengalaman orang lain dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan kunjungan di suatu fasilitas pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan yang baik, akan memberikan kepuasan pada pengguna untuk melakukan penggunaan ulang suatu jasa. Kepuasan sangat berhubungan erat dengan *word of mouth* atau rekomendasi dari mulut ke mulut. Hal tersebut juga dapat menjadi media promosi untuk menarik orang lain (Alamsyah, 2020). Mutu pelayanan adalah pelayanan yang dapat memuaskan para konsumen dengan prosedur penyelenggaraan sesuai kode etik serta standar yang telah ditetapkan. Berdasarkan pemaparan diatas diperoleh sebuah gambaran bahwa mutu pelayanan dan kepuasan pasien merupakan faktor penting dalam meningkatkan kunjungan ulang pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami secara mendalam Mutu pelayanan persalinan terhadap kepuasan pasien dan Implikasinya terhadap kunjungan pasien di Ruang perawatan OBGYN RSUD Dr. TC. Hillers Maumere.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Definisi Manajemen**

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.340/MENKES/PER/III/2010, Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah Sakit menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 adalah institusi pelayanan

kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Istilah "Manajemen" berasal dari bahasa Prancis kuno "*ménagement*", yang memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur. Selain itu, kata "pengelolaan" juga berasal dari bahasa Inggris, yakni "*Management*", yang didefinisikan dalam kamus *Oxford* sebagai tindakan memimpin atau membuat keputusan dalam suatu organisasi.

Lawrence A. Appley (2010) mengartikan "manajemen sebagai keahlian dalam membangkitkan orang lain agar bersedia melakukan sesuatu. Tak harus seseorang, keahlian manajemen juga dapat dimiliki oleh organisasi maupun kelompok." Manajemen merupakan fungsi untuk mencapai suatu target melalui perantara, serta melakukan pengawasan.

### **Definisi Manajemen Rumah Sakit**

Manajemen rumah sakit dapat diartikan sebagai sebuah koordinasi yang dilakukan dari berbagai sumber daya yang tersedia melalui proses perencanaan, pengorganisasian, dan kemampuan mengatur untuk memperoleh sebuah tujuan. Manajemen rumah sakit sendiri bersifat dinamis. Artinya, manajemen rumah sakit dapat berubah-ubah menyesuaikan kondisi terkini. Ini yang membuat proses adaptasi dan penyesuaian selalu diperlukan ketika terjadi perubahan di rumah sakit, termasuk di dalamnya antara lain sumber daya, proses, dan kegiatan rumah sakit (Suparto, 2017).

Manajemen pelayanan rumah sakit meliputi pelayanan medis (Instalasi Rawat Jalan dan Instalasi Rawat Darurat, Instalasi Rawat Inap) dan pelayanan penunjang medis (Laboratorium, radiologi, rehabilitasi medik, farmasi dan gizi) serta pelayanan penunjang umum (logistik, pemeliharaan, dll). Dalam perkembangannya telah terjadi pergeseran kecenderungan arah perkembangan rumah sakit. Hal ini berdampak dalam manajemen serta pengelolaan rumah sakit (Ricky Agusiady, et al, 2022).

### **Analisis Pelayanan Persalinan**

Pelayanan Persalinan adalah bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan yang diberikan oleh bidan yang telah terdaftar (terdaftar) yang dapat dilakukan secara mandiri, kolaborasi atau rujukan. Pelayanan kebidanan merupakan bagian integral dari

pelayanan kesehatan, yang diarahkan untuk mewujudkan kesehatan keluarga, sesuai dengan kewenangan dalam rangka tercapainya keluarga kecil bahagia dan sejahtera. Sasaran pelayanan kebidanan adalah individu, keluarga dan masyarakat yang meliputi upaya peningkatan, pencegahan, penyembuhan dan pemulihan pelayanan kebidanan dapat dibedakan menjadi (Ardhina Nugraheni, 2018):

1. Layanan primer adalah layanan bidan yang sepenuhnya menjadi tanggung jawab bidan.
2. Layanan kolaborasi adalah layanan yang dilakukan oleh bidan sebagai anggota tim yang kegiatannya dilakukan secara bersamaan atau sebagai salah satu dari sebuah proses kegiatan pelayanan kesehatan.
3. Layanan rujukan adalah layanan yang dilakukan oleh bidan dalam rangka rujukan ke sistem layanan yang lebih tinggi atau sebaliknya yaitu pelayanan yang dilakukan oleh bidan dalam menerima rujukan dari dukun yang menolong persalinan, juga layanan yang dilakukan oleh bidan ke tempat/fasilitas pelayanan kesehatan lainnya secara horizontal maupun vertikal atau meningkatkan keamanan dan kesejahteraan ibu serta bayinya.

Pelayanan Persalinan adalah seluruh tugas yang menjadi tanggung jawab praktis profesi bidan dalam sistem pelayanan kesehatan yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan ibu dan anak dalam rangka mewujudkan kesehatan keluarga dan masyarakat. Pelayanan kebidanan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan, yang diarahkan untuk mewujudkan kesehatan keluarga dalam rangka tercapainya keluarga yang berkualitas.

### **Definisi mutu**

Mutu menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah baik buruk suatu benda; kadar; taraf atau derajat (kepandaian, kecerdasan dsb); kualitas. Mutu berarti suatu cara sederhana untuk meraih tujuan yang diinginkan dengan cara paling efektif dan efisien, dengan penekanan untuk memuaskan konsumen. Mutu merupakan sebuah produk atau layanan yang memadai, mudah dijangkau, efisien dan efektif sehingga harus terus menerus dievaluasi dan ditingkatkan (Herlambang dalam Sudirman, 2023).

### **Definisi Mutu pelayanan kesehatan**

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan akan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan norma, etika hukum dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat konsumen. Mutu pelayanan kesehatan dapat diartikan berbeda oleh masing-masing unsur yang terlibat dalam pelayanan.

### **Definisi Kepuasan Pasien**

Kepuasan berkaitan dengan mutu atau kualitas Pelayanan. Pasien merupakan konsumen yang merasa puas pada suatu pelayanan bila mendapatkan kemudahan dalam proses pelayanan (Pohan,2020). Kepuasan pasien merupakan indikator paling penting bagi rumah sakit. Kepuasan pasien merupakan aset yang sangat berharga bagi rumah sakit, karena jika pasien merasa puas mereka akan melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit tersebut. Namun jika pasien merasa tidak puas mereka akan berpikir dua kali untuk melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit tersebut dan bisa jadi mereka akan bercerita kepada orang lain terkait pengalaman saat berobat.

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah menerima pelayanan yang dirasakan dan membandingkan dengan harapannya (Yulia & Adriani, 2020). Jika kinerja tidak sesuai dengan harapan, maka pasien akan merasa tidak puas dan kecewa. Sedangkan jika kinerja sesuai dengan harapan, maka pasien akan merasa puas. Tingkat kepuasan pasien sangat bergantung pada mutu pelayanan (kloter, 2020).

### **Definisi Kunjungan**

Menurut kementerian kesehatan, kunjungan pasien adalah interaksi antara pasien dengan layanan fasilitas kesehatan. Kunjungan pasien terbagi menjadi 2 jenis, yaitu kunjungan rawat jalan dan rawat inap. Kunjungan rawat jalan adalah jumlah kunjungan baru dan kunjungan lama di rawat jalan. Kunjungan baru adalah pasien yang datang pertama kali ke salah satu jenis pelayanan rawat jalan pada tahun berjalan, sedangkan

kunjungan lama merupakan kunjungan berikut atau lebih dari satu kunjungan pada tahun berjalan.

Kunjungan rawat inap merupakan pelayanan yang diberikan kepada pasien yang menginap di rumah sakit untuk keperluan observasi, pengobatan, rehabilitasi dan pelayanan kesehatan lainnya. Tujuan rawat inap adalah memberikan perawatan medis yang komprehensif dan pengawasan ketat pada pasien.

## **METODE PENELITIAN**

Objek yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah pasien di Ruang perawatan OBGIN yang mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. T.C.Hillers Maumere. Penelitian ini akan menggunakan lembar kuisisioner yang diberikan kepada responden. Penelitian ini di rencanakan akan dilakukan pada bulan juni-juli 2025, dan akan menggunakan lembaran kuisisioner yang diberikan kepada responden.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini merupakan penelitian Kuantitatif, dimana data yang dihasilkan dalam bentuk angka. Data yang dikumpulkan berjumlah 128 responden yang pernah dirawat inap di RSUD dr. T.C.Hillers Maumere dari bulan Juni-Juli 2025 dan telah mengisi kuisisioner penelitian. Penelitian ini menggunakan 4 variabel, yaitu Analisis pelayanan persalinan, Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien, dan Kunjungan Pasien. Data yang didapatkan dianalisis menggunakan SPSS versi 27.

### **Karakteristik Responden**

karakteristik Jenis kelamin responden, yang terdiri dari 13,3 % berjenis kelamin laki-laki dan 86,7 % berjenis kelamin perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan. pengujian karakteristik usia responden, didapatkan pasien yang mengisi kuisisioner berusia 21–30 sebesar 57,0 %, diikuti oleh usia 31-40 tahun sebesar 26,6 %, kemudian usia < 20 tahun sebesar 11,7 % dan dilanjutkan oleh usia 41 – 45 sebesar 4,7 %. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien obgyn di RSUD. Dr. T.C. Hillers maumere merupakan usia produktif. Latar belakang pendidikan responden yang di dominasi tingkat pendidikan SMA sebesar 72,7 %. Tingkat

pendidikan S1 sebesar 13,3 %, tingkat pendidikan SMP sebesar 8%. Tingkat pendidikan SD dan D3 memiliki persentase masing masing 7,8 % dan 5,5%. Sedangkan latar belakang pekerjaan responden, mayoritas sebesar 58 % merupakan IRT. Wiraswasta sebesar 33,6 % dan diikuti dengan ASN sebesar 7,8 %.

Uji Validitas Variabel Analisis Pelayanan Persalinan, mutu pelayanan, kepuasan pasien dan kunjungan pasien didapat bahwa semua 50 Item Kuisisioner memiliki r-hitung lebih besar dari 0,174 berdasarkan perhitungan validitas SPSS. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kuisisioner tersebut valid dan memiliki hasil yang relatif sama.

### Uji Reliabilitas

**Tabel 4.14** Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Correccted Item Total Corelation</i>	<i>Koefisien alpha cronbach</i>
Analisis Pelayanan Persalinan (X)	0,486-0,611	0,825
Mutu Pelayanan (Y1)	0,211-0,903	0,821
Kepuasan Pasien (Y2)	0,192-0,753	0,805
Kunjungan Pasien (Z)	0,219-0,902	0,826

Berdasarkan alpha cronbach di atas didapatkan hasil yang reliabel, yaitu Pelayanan Persalinan (0,825); Mutu Pelayanan (0,821); Kepuasan Pasien (0,805) dan Kunjungan Pasien (0,826). Semua variabel dinyatakan reliabel karena di atas 0,7.

### Hasil Uji Asumsi Klasik

**Tabel 4.14** Hasil Uji Normalitas

Variabel	<i>P Kolmogorov Smirnov</i>	Status
Analisis Pelayanan Persalinan (X)	0.174	Normal
Mutu Pelayanan (Y1)	0.306	Normal
Kepuasan Pasien (Y2)	0.198	Normal
Kunjungan Pasien (Z)	0.302	Normal

Sumber : Pengolahan data kuisisioner,2025

analisis pelayanan persalinan (0,174), Mutu pelayanan (0,306), kepuasan pasien (0,198), maupun Kunjungan pasien (0,302) memiliki skala yang menghasilkan probabilitas diatas alpha ( $p > 0,05$ ).

### Uji Linieritas

Hasil Uji Linieritas

Variabel	p-value	Status
Analisis Pelayanan -Mutu Pelayanan	0,000	Linier
Analisis Pelayanan-Kepuasan Pasien	0,000	Linier
Analisis Pelayanan-Kunjungan Pasien	0,000	Linier
Mutu Pelayanan -Kunjungan Pasien	0,000	Linier
Analisis Pelayanan-Kunjungan Pasien- Kepuasan pasien	0,000	Linear
Mutu Pelayanan -Kunjungan Pasien- Kepuasan Pasien	0,000	Linier

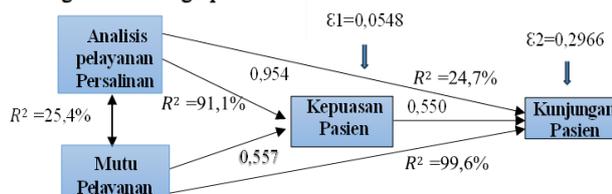
Sumber: Pengolahan Data Kuisisioner, 2025

Variabel Analisis pelayanan dengan Mutu Pelayanan memiliki hubungan yang linier dengan  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ); Variabel Analisis pelayanan dengan kunjungan pasien memiliki hubungan yang linier dengan  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ); variabel analisis pelayanan dengan kepuasan pasien memiliki hubungan yang linier dengan  $P = 0,000$  ( $p < 0,05$ ); variabel Mutu Pelayanan dan Kunjungan Pasien memiliki hubungan yang linier dengan  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ). Variabel mutu pelayanan, kunjungan pasien dengan kepuasan pasien memiliki hubungan linear  $P = 0,000$  ( $p < 0,05$ ).

### Uji Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Riduwan & Kuncoro (2018) model analisis jalur digunakan untuk menganalisis pola hubungan antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel Independen (eksogen) terhadap variabel dependen (endogen). Uji ini digunakan untuk mengetahui adanya pengaruh mediasi atau tidak antara analisis pelayanan terhadap kunjungan pasien.

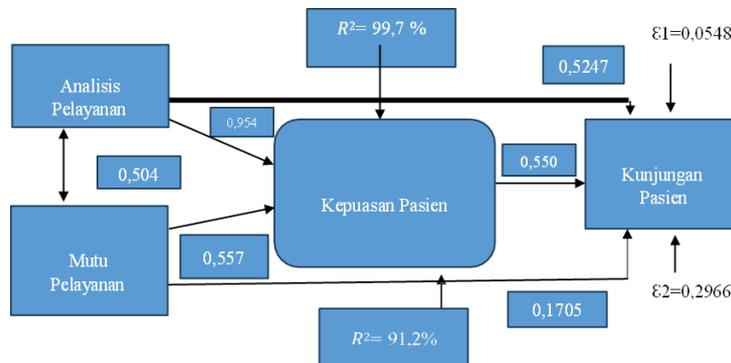
Gambar 4.4 Model Diagram Jalur Lengkap



- Nilai Koefisien Jalur X terhadap Y1 sebesar : 0,504
- Nilai Koefisien Jalur X terhadap Y2 sebesar : 0,954
- Nilai Koefisien Jalur Y2 terhadap Z sebesar : 0,550

d. Nilai Koefisien Jalur X terhadap Z sebesar : 0,497

e. Nilai Koefisien Jalur Y1 terhadap Z sebesar : 0,998



**Gambar 4.8** Model Diagram Jalur Pengaruh Tidak Langsung Analisis Pelayanan

Persalinan Terhadap kunjungan Pasien Melalui Kepuasan Pasien

Kemudian untuk mengetahui besaran pengaruh (kontribusi) dari masing- masing variabel maka dibuat perhitungan kontribusi parsial sebagai berikut:

**Tabel 4.18** Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

Variabel	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung
Pengaruh Analisis pelayanan persalinan (X) terhadap Kunjungan Pasien (Z)	0,497x100% = 49,7%	
Pengaruh Mutu pelayanan (Y1) terhadap Kunjungan pasien (Z)	0,998x100% = 99,8%	
Pengaruh Analisis pelayanan persalinan (X) terhadap Kunjungan pasien (Z) melalui Kepuasan Pasien (Y2)		0,5247x100% = 52,47%
Pengaruh Mutu pelayanan (Y1) terhadap Kunjungan pasien (Z) melalui kepuasan pasien (Y2)		0,1705x100% = 17,05%

Dari tabel 4.18 dapat dijelaskan bahwa:

1. Pengaruh langsung Analisis pelayanan persalinan (X) terhadap Kunjungan Pasien (Z) sebesar 49,7%

2. Pengaruh langsung Mutu pelayanan (Y1) terhadap Kunjungan pasien (Z) sebesar 99,8%
3. Pengaruh tidak langsung Analisis pelayanan persalinan (X) terhadap Kunjungan pasien (Z) melalui Kepuasan Pasien (Y2) sebesar 52,47%
4. Pengaruh tidak langsung Mutu pelayanan (Y1) terhadap Kunjungan pasien (Z) melalui kepuasan pasien (Y2) sebesar 17,05%

### **Hasil Uji Hipotesis**

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Mutu Pelayanan (Y1) terhadap pelayanan persalinan (X). . Karena nilai  $\text{sig} = 0,000 < 0,05$ , maka hipotesis alternatif (H1) di terima dan H0 ditolak
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Analisis pelayanan terhadap pelayanan persalinan (X). Karena  $\text{Sig} = 0,000 < 0,05$ , maka hipotesis alternatif (H1) diterima dan H0 ditolak.
3. Terdapat Pengaruh simultan analisis persalinan dan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil uji F pada tabel ANOVA, diperoleh nilai F sebesar 647.796 dengan signifikansi  $0.000 < 0.05$ .
4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kepuasan Pasien terhadap kunjungan pasien dengan nilai Beta = 0.550 memberikan gambaran bahwa pengaruhnya termasuk kuat dan positif. Sedangkan nilai t hitung = 7.394 > t table,  $\text{Sig.} = 0.000 < 0.05$ .
5. Pengaruh langsung Analisis Pelayanan Persalinan terhadap kunjungan pasien  
Dari hasil uji di atas menunjukkan bahwa Beta = 0.497 menunjukkan pengaruh yang cukup kuat dan positif secara standar. Nilai t hitung = 6.424 > t tabel,  $\text{sig} = 0.000$  menunjukkan bahwa nilai p-value < 0.05.
6. pengaruh mutu pelayanan terhadap kunjungan pasien  
Dari hasil uji yang di dapat nilai Beta = 0.998 Menunjukkan pengaruh yang sangat kuat secara standar (mendekati 1). Nilai t hitung = 187.745,  $\text{Sig.} = 0.000 < 0.05$ , maka pengaruhnya sangat signifikan secara statistik.
7. Hasil sobel tes dari pengaruh tidak langsung Analisis Pelayanan Persalinan terhadap kunjungan pasien melalui kepuasan pasien

$$\text{Rumus Sobel } Z = \frac{a \times b}{\sqrt{(b^2 \times Sa^2) + (a^2 \times Sb^2)}}$$

Nilai  $Z = 4,84 > 1,96$

Maka, terdapat pengaruh mediasi yang signifikan dari variabel kunjungan pasien (Z) dalam hubungan antara Pelayanan Persalinan (X) terhadap Kepuasan Pasien (Y2).

8. Hasil sobel tes dari pengaruh tidak langsung mutu pelayanan terhadap kunjungan pasien melalui kepuasan pasien.

$$\text{Rumus Sobel } Z = \frac{a \times b}{\sqrt{(b^2 \times Sa^2) + (a^2 \times Sb^2)}}$$

$$z = 7,35$$

Nilai  $Z = 7,35 > 1,96$

Maka, terdapat pengaruh mediasi yang signifikan dari variabel kunjungan pasien (Z) dalam hubungan antara Mutu Pelayanan (Y1) terhadap Kepuasan Pasien (Y2).

### **Analisis Deskriptif**

#### **1. Analisis pelayanan persalinan, Mutu pelayanan, kepuasan pasien dan implikasinya terhadap kunjungan pasien di RSUD dr. T.C.Hillers Maumere**

Menurut Kotler dan Keller (2016), pelayanan adalah suatu tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Dalam konteks penelitian ini, skor kunjungan pasien yang cukup tinggi mengindikasikan bahwa pelayanan dan mutu yang baik telah mendorong loyalitas pasien, meski masih ada faktor eksternal yang dapat mempengaruhi keputusan kunjungan ulang. Pelayanan persalinan dan mutu pelayanan menjadi pondasi utama membentuk kepuasan pasien. Kepuasan pasien menjadi faktor penentu dalam membangun loyalitas pasien yang tercermin dari kunjungan ulang. Konsep kepuasan pelanggan, dan teori loyalitas pelanggan yang menyatakan bahwa kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan, dan kepuasan menghasilkan loyalitas. Berdasarkan hasil SPSS, nilai rata-rata pelayanan persalinan sebesar 4,59 menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan termasuk dalam kategori sangat baik.

## **KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian dapat di simpulkan bahwa semua variabel saling berhubungan positif, sehingga meningkatkan salah satu variabel akan berdampak positif pada yang lainnya. Saran untuk RSUD dr.T.C.Hillers pada peningkatan kualitas, bukan hanya volume kunjungan pasien Perbaikan dan penambahan fasilitas pendukung di ruang perawatan OBGYN, Evaluasi dan monitoring rutin terhadap layanan di ruang OBGYN perlu dilakukan untuk memastikan kualitas layanan yang berkelanjutan dan berdampak positif terhadap masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ariyanti, Sri., Rahmat., Surtikanti., dan Wahyuni, Tri. (2022). “Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang IGD”, *Jurnal Keperawatan Aisyiyah*, Vol. 9, No. 2, 155-162.
- Delpita, Ade., dan Kosasih. (2024). “Pengaruh Budaya Keselamatan Pasien dan Mutu Pelayanan Laboratorium Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Labkesda Kota Jambi”, *Jurnal Ekonomi, Koperasi & Kewirausahaan*, 15(4).
- Djuwa, Aloysius S. S., Sinaga, Masrida., dan Dodo, Dominirsep O. (2020). “Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan Di Puskesmas Bakunase Kecamatan Kota Raja”, *Media Kesehatan Masyarakat*, Vol. 2, No.2, 24-32.
- Hidayah, Aznira N., Muchlis, Nurmiati., dan Abdullah, Rasyidin. (2021). “Pengaruh Fasilitas Kesehatan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Kualitas Pelayanan Pada Unit Rawat Inap Di Rsud Haji Makassar Provinsi Sulawesi Selatan”, *Journal Of Aaliyah Helath Research*, Vol. 2, No. 1, 55-68.
- Irawan, Beny. dan Sitanggang, Erwin D. (2020). “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (servqual)”, *Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi*, Vol. 3, No. 1, 58- 64.
- Patodo, Jessiliani A., Rampengan, Starry H., dan Umboh, Jootje M. L. (2020). “Hubungan Antara Persepsi Mutu Layanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Medis di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado”, *Intisari Sains Medis*, Vol. 11, No. 2, 434-438.

- Purnamawati, D. E. (2022). Hubungan Pelaksanaan Standar Antenatal Care (ANC) Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Di Puskesmas Ciamis. *Asian Research of Midwifery Basic Science Journal*, I (1), 60-72.
- Kosasih., Paramarta, Vip. (2020). “Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Pengaruhnya Terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien di Puskesmas”, *Jurnal Soshum Insentif*, Vol. 3, No. 1, 67-7
- Kosasih & Paramarta. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Pengaruhnya Terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Soshum Insentif*.
- More, Yohana F., Littik, Serlie, K. A., dan Sinaga Masrida. (2023). “Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. T.C Hillers Maumere Kabupaten Sikka”, *Jurnal Untuk Masyarakat Sehat*, Vol. 7, No. 2, 110-120.
- Mulawarman, M. (2021). *Implementasi Program Gizi Terhadap Angka Stunting Pada Masa Pandemi Covid 19 Di kabupaten Lahat*. STIK Bina Husada Palembang, Palembang.
- Shalzabila, Tri C. N., Wartiningsih, Minarni., dan Sekarputri, Cempaka H. (2024). “Kepuasan Antenatal Care Terhadap Kunjungan Ulang Ibu Hamil Puskesmas Simomulyo”, *Community Medicine and Public Health Of Indonesia Journal*, Vol. 4, No. 3, 231-240.
- Yuliani, Ida., Setyowati, Lisus., dan Rohmatin, Homsiatu. (2023). “Perbedaan Pelayanan Persalinan Bidan dan Dukun Dari Sudut Pandang Pasien di Dusun Dadapan Puskesmas Andongsari”, *Jurnal Sains, Teknologi dan Kesehatan*, Vol. 2, No. 4, 476-485.
- Solichati., Kartasurya, Martha I., dan Agushybana, Farid. (2024). “Perbandingan Kualitas Pelayanan Persalinan Antara Puskesmas Dengan Praktik Mandiri Bidan di Kabupaten Kudus”, *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*, Vol. 15, No. 1, 40-49.
- Veronika, Sinta. (2021). “Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjung Ulang Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. R. M. Djoelham Binjai”, *Jurnal Ilmu Kesehatan*, Vol. 5, No. 1, 147-154.