

## BAB IV

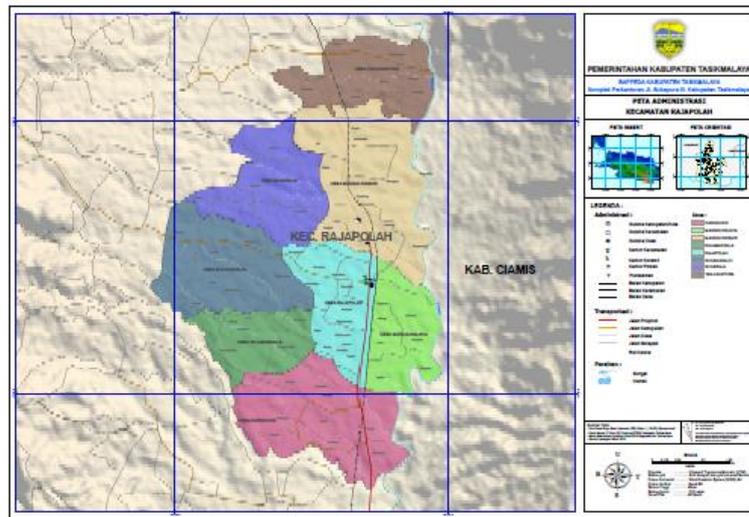
### HASIL PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Kondisi Geografis

Secara geografis UPTD Puskesmas Rajapolah terletak di Kecamatan Rajapolah, Kabupaten Tasikmalaya. Secara administratif, batas-batas wilayah Kecamatan Rajapolah sebagai berikut :

- a. Sebelah Barat : Kecamatan Sukahening
- b. Sebelah Timur : Kecamatan Cihaurbeuti, Kabupaten Ciamis
- c. Sebelah Utara : Kecamatan Jamanis
- d. Sebelah Selatan : Kecamatan Cisayong



**Gambar 4.1 Peta Kecamatan Rajapolah**

Wilayah Kecamatan Rajapolah terdiri dari 8 desa dengan luas wilayah  $\pm 13$  km<sup>2</sup>. Berikut ini tabel luas wilayah masing-masing desa dan jarak keterjangkauan ke UPTD Puskesmas Rajapolah.

**Tabel 4.1**  
**Luas Wilayah dan Keterjangkauan ke Puskesmas di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Rajapolah**

No	Desa	Jumlah RT/RW	Luas Wilayah (Ha)	Jarak Terjauh Ke Puskesmas (KM)
1.	Dawagung	35/5	296.629	7 km
2.	Manggungjaya	50/15	231.835	1 km
3.	Rajapolah	24/8	110.685	2 km
4.	Manggungsari	31/6	215.24	1,5 km
5.	Tanjungpura	23/6	157.28	4 km
6.	Sukaraja	44/12	220.335	3,5 km
7.	Sukanagalih	25/7	148.315	3,5 km
8.	Rajamandala	23/6	133.571	4 km
Jumlah		255/65	1.365.575	

Sumber : Data UPTD Puskesmas Rajapolah 2022

## 2. Kondisi Demografi

Distribusi jumlah penduduk di Kecamatan Rajapolah dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut ini.

**Tabel 4.2**  
**Distribusi Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin di Kecamatan Rajapolah Tahun 2022**

No	Desa	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah Penduduk
1.	Dawagung	3.334	3.246	6.580
2.	Manggungjaya	5.774	5.551	11.325
3.	Rajapolah	3.290	2.618	5.908
4.	Manggungsari	2.633	2.319	4.952
5.	Tanjungpura	2.240	2.052	4.292
6.	Sukaraja	3.558	3.385	6.943
7.	Sukanagalih	2.487	2.245	4.732
8.	Rajamandala	2.432	2.262	4.694
Jumlah		25.748	23.678	49.426

Sumber : Data UPTD Puskesmas Rajapolah 2022

Penduduk di Kecamatan Rajapolah pada tahun 2022 tercatat sebanyak 49.426 jiwa. Distribusi penduduk di Kecamatan Rajapolah

pada tahun 2022 berdasarkan jenis kelamin yang paling banyak adalah laki-laki (25.748 jiwa) dibandingkan dengan perempuan (23.678 jiwa). Desa Manggungjaya menjadi desa dengan jumlah penduduk terbanyak di Kecamatan Rajapolah yaitu 11.325 jiwa (22,9%), sedangkan jumlah penduduk terendah di Kecamatan Rajapolah yaitu Desa Rajamandala dengan jumlah penduduk 4.694 jiwa (9,5%).

### 3. Kondisi Sosial dan Ekonomi

Rincian distribusi mata pencaharian penduduk di wilayah Kecamatan Rajapolah dapat dilihat dari tabel 4.3 berikut ini.

**Tabel 4.3**  
**Distribusi Jenis Pekerjaan Penduduk di Kecamatan Rajapolah**  
**Tahun 2022**

No	Desa	Pekerjaan						
		PNS, TNI POLRI	Petani	Dagang	Buruh	Pegawai Swasta	Wiraswasta	Lain-lain
1.	Dawagung	48	103	298	1.099	247	157	646
2.	Manggungjaya	209	52	635	1.779	420	541	2.231
3.	Rajapolah	124	30	613	978	325	294	1.249
4.	Manggungsari	32	153	294	768	136	168	927
5.	Tanjungpura	46	94	342	700	134	61	899
6.	Sukaraja	46	105	500	1.177	222	228	1.396
7.	Sukanagalih	32	100	251	722	83	372	958
8.	Rajamandala	21	55	268	1.003	86	61	775
Total		558	692	3.201	8.226	1.653	1.882	9.081

Sumber : Data UPTD Puskesmas Rajapolah 2022

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa mata pencaharian penduduk di Kecamatan Rajapolah didominasi oleh buruh dengan jumlah 8.226 orang.

#### 4. Kondisi Pendidikan

**Tabel 4.4**  
**Tingkat Pendidikan Penduduk di Kecamatan Rajapolah Tahun 2022**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1.	Tidak tamat SD	384
2.	SD/Sederajat	14.898
3.	SMP/Sederajat	8.310
4.	SMA/Sederajat	8.735
5.	Perguruan Tinggi	1.485

Sumber : Data UPTD Puskesmas 2022

Proporsi penduduk Kecamatan Rajapolah terbanyak berdasarkan tingkat pendidikan adalah lulusan SD/ sederajat yaitu sebanyak 14.898 orang.

### B. Hasil Penelitian

#### 1. Analisis Univariat

Analisis univariat bertujuan untuk mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian. Variabel yang dianalisis univariat yaitu umur, pekerjaan, pendidikan, sumber biaya pengobatan, persepsi kualitas pelayanan KIA, kepuasan pasien dan kepercayaan, serta loyalitas pasien *antenatal care*.

##### a. Karakteristik Responden

**Tabel 4.5**  
**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur di UPTD Puskesmas Rajapolah Tahun 2023**

Umur	Frekuensi	Persentase (%)
< 20 Tahun	2	2,1
20 – 35 Tahun	83	88,3
> 35 Tahun	9	9,6
Total	94	100

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa responden pada penelitian ini paling banyak responden yang berumur 20-35

tahun (88,3%), artinya umur responden paling banyak masih dalam rentang umur reproduksi sehat untuk kehamilan.

**Tabel 4.6**  
**Ukuran Pemusatan Data Umur Responden**

<b>Variabel</b>	<b>Mean</b>	<b>Median</b>	<b>SD</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>
Umur	28,18	28	5,332	18	43

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa rata-rata umur responden adalah 28,18 tahun dengan umur minimal yaitu 18 tahun dan maksimal 43 tahun.

**Tabel 4.7**  
**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan di UPTD Puskesmas Rajapolah Tahun 2023**

<b>Pendidikan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Tamat SD/ Sederajat	8	8,5
Tamat SMP/ Sederajat	37	39,4
Tamat SMA/ Sederajat	47	50
Tamat Perguruan Tinggi	2	2,1
Total	94	100

Pada tabel 4.7 dapat diketahui bahwa mayoritas responden berpendidikan tamatan SMA/ sederajat (50%).

**Tabel 4.8**  
**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan di UPTD Puskesmas Rajapolah Tahun 2023**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Tidak Bekerja	87	92,6
Bekerja	7	7,4
Total	94	100

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini tidak bekerja (92,6%) atau sebagai ibu rumah tangga.

**Tabel 4.9**  
**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendapatan di UPTD Puskesmas Rajapolah Tahun 2023**

<b>Pendapatan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
< UMR (Rp2.499.954)	69	73,4
≥ UMR (Rp2.499.954)	25	26,6
Total	94	100

Berdasarkan tabel 4.9 dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini lebih banyak memiliki pendapatan keluarganya kurang dari UMR (73,4%), dimana UMR Kabupaten Tasikmalaya pada tahun 2023 sebesar Rp2.499.954.

**Tabel 4.10**  
**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Sumber Biaya Pengobatan di UPTD Puskesmas Rajapolah Tahun 2023**

<b>Sumber Biaya Pengobatan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
BPJS	70	74,5
Non BPJS	24	25,5
Total	94	100

Berdasarkan tabel 4.10 dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan sumber biaya pengobatan di UPTD Puskesmas Rajapolah lebih banyak responden dengan status pembiayaan menggunakan BPJS (74,5%) dibandingkan dengan responden yang Non BPJS (25,5%).

## b. Variabel Bebas

## 1) Persepsi Kualitas Pelayanan KIA

Variabel persepsi kualitas pelayanan KIA memiliki 5 dimensi yang dijabarkan dalam 13 butir pertanyaan. Jawaban responden lebih rinci disajikan pada tabel 4.11 berikut ini.

**Tabel 4.11**  
**Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pada Pernyataan**  
**Variabel Persepsi Kualitas Pelayanan KIA**  
**di UPTD Puskesmas Rajapolah**

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban									
		SS		S		RG		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Saya merasa ruang tunggu unit KIA puskesmas bersih dan terawat	16	17	74	78,7	4	4,3	0	0	0	0
2.	Menurut saya, tempat tidur untuk pemeriksaan dalam kondisi baik	6	6,4	71	75,5	15	16	2	2,1	0	0
3.	Saya merasa peralatan kesehatan KIA berfungsi dengan baik	2	2,1	87	92,6	5	5,3	0	0	0	0
4.	Menurut saya bidan memeriksa dengan sangat teliti	21	22,3	66	70,2	7	7,4	0	0	0	0
5.	Saya merasa prosedur pelayanan KIA berbelit-belit sehingga membingungkan	0	0	11	11,7	9	9,6	71	75,5	3	3,2
6.	Menurut saya bidan dan dokter datang tepat waktu sesuai dengan jadwal	16	17	51	54,3	25	26,5	2	2,1	0	0
7.	Menurut saya, bidan dan dokter cepat dalam memberikan tindakan	9	9,6	48	51,1	30	31,9	7	7,4	0	0
8.	Menurut saya, bidan langsung memberikan penjelasan ketika saya memiliki keluhan	16	17	77	81,9	1	1,1	0	0	0	0

9.	Menurut saya bidan melaksanakan pemeriksaan dengan sopan	16	17	75	79,8	3	3,2	0	0	0	0
10.	Saya merasa nyaman ketika bidan dan dokter memberikan pelayanan	14	14,9	77	81,9	3	3,2	0	0	0	0
11.	Bidan langsung menanyakan keluhan yang dirasakan oleh saya ketika saya melakukan pemeriksaan di puskesmas	17	18,1	76	80,9	1	1,1	0	0	0	0
12.	Menurut saya, petugas kesehatan KIA ada yang kurang ramah	0	0	18	19,1	30	31,9	42	44,7	4	4,3
13.	Menurut saya, waktu tunggu pelayanan KIA terlalu lama	0	0	34	36,2	46	48,9	14	14,9	0	0

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui bahwa persepsi responden terhadap pelayanan KIA di UPTD Puskesmas Rajapolah masih ada yang dinilai kurang baik, diantaranya responden menjawab 2,1% tidak setuju bahwa ruang unit KIA puskesmas bersih dan terawat, terdapat 5,3% menyatakan ragu-ragu bahwa peralatan kesehatan KIA berfungsi dengan baik, terdapat 7,4% menyatakan ragu-ragu bahwa bidan memeriksa dengan sangat teliti, terdapat 11,7% menyatakan bahwa prosedur pelayanan KIA berbelit-belit sehingga membingungkan, terdapat 26,5% menyatakan ragu-ragu bahwa bidan dan dokter datang tepat waktu sesuai dengan jadwal, terdapat 31,9% menyatakan ragu-ragu bahwa dokter dan bidan memberikan pelayanan dengan cepat, terdapat 19,1% menyatakan bahwa petugas kesehatan KIA

ada yang kurang ramah dan 36,2% menyatakan bahwa waktu tunggu pelayanan KIA terlalu lama.

Variabel persepsi kualitas pelayanan KIA dikategorikan menjadi 2 kategori berdasarkan jenis normalitas data. Hasil uji normalitas dengan uji *kolmogorov-smirnov* menunjukkan nilai signifikansi (0,001) lebih kecil dari alpha (0,05), artinya data tidak berdistribusi normal, sehingga pengkategorian menggunakan *cut off point* berdasarkan skor nilai median yaitu 50. Persepsi kualitas pelayanan KIA dalam kategori kurang baik jika skor < 50 dan kategori baik jika skor  $\geq$  50.

**Tabel 4.12**  
**Distribusi Frekuensi Kategori Persepsi Kualitas Pelayanan KIA di UPTD Puskesmas Rajapolah**

Persepsi Kualitas Pelayanan KIA	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang Baik	44	46,8
Baik	50	53,2
Total	94	100

Berdasarkan tabel 4.12 dapat diketahui bahwa persepsi responden terhadap kualitas pelayanan KIA di UPTD Puskesmas Rajapolah lebih banyak pada kategori baik (53,2%).

## 2) Kepuasan Pasien

Variabel kepuasan pasien dijabarkan dalam 7 butir pertanyaan. Jawaban responden lebih rinci disajikan pada tabel 4.13 berikut ini.

**Tabel 4.13**  
**Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pada Pertanyaan**  
**Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Rajapolah**

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban					
		Puas		Cukup		Tidak	
		F	%	F	%	F	%
1.	Apakah ibu merasa puas terhadap keramahan dan kesopanan petugas KIA dalam menangani pasien?	50	53,2	44	46,8	0	0
2.	Apakah ibu merasa puas terhadap kejelasan informasi yang diberikan oleh bidan atau dokter setelah selesai pemeriksaan?	54	57,4	40	42,6	0	0
3.	Apakah ibu merasa puas terhadap kenyamanan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan KIA di puskesmas?	50	53,2	44	46,8	0	0
4.	Apakah ibu merasa puas terhadap kebebasan pasien untuk memilih tindakan pelayanan di puskesmas?	30	31,9	64	68,1	0	0
5.	Apakah ibu merasa puas terhadap keterampilan atau kemampuan petugas saat melakukan pemeriksaan?	39	41,5	55	58,5	0	0
6.	Apakah ibu merasa puas terhadap prosedur/langkah-langkah pelayanan KIA di puskesmas?	37	39,4	55	58,5	2	2,1
7.	Apakah ibu merasa puas terhadap keamanan setiap tindakan yang dilakukan oleh bidan?	53	56,4	41	43,6	0	0

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan KIA di UPTD Puskesmas Rajapolah lebih banyak menyatakan puas. Namun terdapat 2,1% responden menyatakan tidak puas terhadap prosedur/langkah-langkah pelayanan KIA di puskesmas.

Variabel kepuasan pasien dikategorikan menjadi 2 kategori berdasarkan jenis distribusi data. Hasil uji normalitas *kolmogorov-smirnov* didapatkan nilai signifikansi (0,001) lebih kecil dari alpha (0,05) artinya data tidak berdistribusi normal, sehingga pengkategorian menggunakan *cut off point* skor nilai median yaitu 17. Kepuasan pasien dalam kategori kurang puas jika skor < 17 dan kategori puas jika skor  $\geq$  17.

**Tabel 4.14**  
**Distribusi Frekuensi Kategori Kepuasan Pasien**  
**di UPTD Puskesmas Rajapolah**

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang Puas	30	31,9
Puas	64	68,1
Total	94	100

Berdasarkan tabel 4.14 dapat diketahui kategori kepuasan pasien terhadap pelayanan KIA di UPTD Puskesmas Rajapolah lebih banyak pada kategori puas (64%).

## 3) Kepercayaan

Variabel kepercayaan dijabarkan dalam 7 butir pertanyaan.

Jawaban responden lebih rinci disajikan pada tabel 4.15 berikut ini.

**Tabel 4.15**  
**Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pada Pernyataan**  
**Variabel Kepercayaan di UPTD Puskesmas Rajapolah**

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban									
		SS		S		RG		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Saya percaya puskesmas ini pilihan terbaik dalam mendapatkan pelayanan kesehatan ibu dan anak dibandingkan dengan tempat lain.	3	3,2	41	43,6	50	53,1	0	0	0	0
2.	Saya percaya puskesmas akan melakukan tindakan yang terbaik bagi kesehatan saya.	13	13,8	81	86,2	0	0	0	0	0	0
3.	Saya percaya pada informasi yang diberikan petugas KIA di puskesmas.	11	11,7	81	86,2	2	2,1	0	0	0	0
4.	Saya percaya petugas akan bertindak adil kepada semua pasien KIA.	13	13,8	70	74,5	8	8,5	3	3,2	0	0
5.	Saya percaya pelayanan di puskesmas ini dapat menjaga kesehatan saya dan anak saya.	12	12,8	78	83	4	4,3	0	0	0	0
6.	Saya percaya kemampuan dan keahlian petugas puskesmas yang cukup baik dalam melaksanakan tugasnya.	11	11,7	83	88,3	0	0	0	0	0	0
7.	Saya percaya puskesmas memberikan obat-obatan yang berkualitas baik sesuai dengan kebutuhan	14	14,9	78	83	2	2,1	0	0	0	0

Pada tabel 4.15 dapat diketahui bahwa kepercayaan responden terhadap Puskesmas Rajapolah masih terdapat penilaian yang kurang baik, diantaranya terdapat 53,1% menyatakan ragu-ragu bahwa puskesmas merupakan pilihan terbaik dalam mendapatkan pelayanan kesehatan ibu dan anak, terdapat 2,1% menyatakan ragu-ragu terhadap informasi yang diberikan petugas KIA di puskesmas, terdapat 3,2% menyatakan tidak setuju bahwa petugas akan bertindak adil kepada semua pasien KIA, terdapat 4,3% menyatakan ragu-ragu bahwa puskesmas ini dapat menjaga kesehatan ibu dan anaknya, terdapat 2,1% menyatakan ragu-ragu bahwa puskesmas memberikan obat-obatan yang berkualitas baik sesuai dengan kebutuhan.

Variabel kepercayaan dikategorikan menjadi 2 kategori berdasarkan jenis distribusi data. Hasil uji normalitas *kolmogorov-smirnov* didapatkan nilai signifikansi ( $p < 0,001$ ) lebih kecil dari alpha (0,05) artinya data berdistribusi tidak normal, sehingga pengkategorian variabel kepercayaan menggunakan *cut off point* skor nilai median yaitu 28. Kepercayaan dalam kategori rendah jika skor  $< 28$  dan tinggi jika skor  $\geq 28$ .

**Tabel 4.16**  
**Distribusi Frekuensi Kategori Kepercayaan Responden di**  
**UPTD Puskesmas Rajapolah**

Kepercayaan	Frekuensi	Persentase (%)
Rendah	31	33
Tinggi	63	67
Total	94	100

Berdasarkan tabel 4.16 dapat diketahui bahwa kategori kepercayaan responden terhadap pelayanan KIA di UPTD Puskesmas Rajapolah lebih banyak pada kategori tinggi (63%).

c. Variabel Terikat

Variabel loyalitas pasien *antenatal care* dijabarkan dalam 7 butir pertanyaan. Jawaban responden lebih rinci disajikan pada tabel 4.17 berikut ini.

**Tabel 4.17**  
**Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pada Pertanyaan**  
**Variabel Loyalitas Pasien**

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		Ya		Tidak	
		F	%	F	%
1	Ibu yang melakukan ANC $\geq$ 4 kali	36	38,3	58	61,7
2	Ibu yang bersalin di puskesmas	24	25,5	70	74,5
3	Apakah ibu pernah memberitahukan kepada orang lain untuk memeriksakan kehamilan di puskesmas?	79	84	15	16
4	Apakah Ibu melakukan pemeriksaan kesehatan pasca persalinan ( <i>postnatal care</i> ) di puskesmas?	37	39,4	57	60,6
5	Apakah ibu menggunakan pelayanan KB pasca persalinan di puskesmas?	31	33	63	67
6	Apakah ibu pernah melakukan imunisasi untuk anak Ibu di puskesmas?	59	62,8	35	37,2

7	Apakah ibu pernah melakukan pemeriksaan kehamilan di fasilitas kesehatan lain selain puskesmas?	92	97,9	2	2,1
---	---	----	------	---	-----

Berdasarkan tabel 4.17 diketahui bahwa jumlah kunjungan *antenatal care* responden ke UPTD Puskesmas Rajapolah paling banyak (61,7%) menyatakan kurang dari 4 kali kunjungan. Responden (25,5%) tidak melakukan persalinan di puskesmas, mayoritas melakukan persalinan di praktik bidan (74,5%). Dapat diketahui juga bahwa mayoritas responden tidak menggunakan jenis pelayanan KIA lainnya di puskesmas diantaranya terdapat 60,6% responden tidak pernah melakukan pemeriksaan kesehatan pasca persalinan (*postnatal care*) di puskesmas, terdapat 67% menyatakan tidak menggunakan pelayanan KB pasca persalinan di puskesmas, dan masih terdapat 37,2% responden tidak pernah melakukan imunisasi untuk anaknya di puskesmas. Selain itu hampir seluruh responden (97,9%) menyatakan tidak hanya melakukan pemeriksaan kehamilan di puskesmas saja, namun di fasilitas kesehatan lain juga.

Pada pelayanan KB dari 63 responden yang menyatakan tidak melakukan KB di puskesmas, 60 responden melakukan pelayanan KB pasca persalinan di praktik bidan dan 3 responden belum melakukan KB namun mempunyai rencana untuk KB di praktik bidan.

Variabel loyalitas pasien *antenatal care* dikategorikan menjadi 2 kategori berdasarkan jenis distribusi data. Hasil uji normalitas *kolmogorov-smirnov* didapatkan nilai signifikansi (0,00) lebih kecil dari alpha (0,05) artinya data berdistribusi tidak normal, sehingga pengkategorian menggunakan *cut off point* nilai median yaitu 3. Loyalitas pasien *antenatal care* dalam kategori kurang loyal jika skor  $< 3$  dan tinggi jika skor  $\geq 3$ .

**Tabel 4.18**  
**Distribusi Frekuensi Kategori Loyalitas Pasien *Antenatal Care* di UPTD Puskesmas Rajapolah**

Loyalitas Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang Loyal	46	48,9
Loyal	48	51,1
Total	94	100

Berdasarkan tabel 4.18 dapat diketahui bahwa responden pasien *antenatal care* dengan kategori kurang loyal sebanyak 48,9% dan kategori loyal sebanyak 51,1%.

## 2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dalam penelitian ini analisis bivariat menggunakan uji *chi-square* dengan tingkat kepercayaan 95%.

a. Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan KIA dengan Loyalitas Pasien  
*Antenatal Care* di UPTD Puskesmas Rajapolah

Hasil analisis bivariat mengenai hubungan persepsi kualitas pelayanan KIA dengan loyalitas pasien *antenatal care* disajikan pada tabel 4.19 berikut ini.

**Tabel 4.19**  
**Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan KIA dengan Loyalitas Pasien**  
***Antenatal Care* di UPTD Puskesmas Rajapolah**

Persepsi Kualitas Pelayanan KIA	Loyalitas Pasien <i>Antenatal Care</i>				Total		<i>p</i> - value	OR	95% CI
	Kurang Loyal		Loyal						
	n	%	n	%	n	%			
Kurang Baik	33	75	11	25	44	100	0,000	8,538	3,369 – 21,641
Baik	13	26	37	74	50	100			

Berdasarkan tabel 4.19 dapat diketahui pada kelompok responden dengan persepsi kualitas pelayanan KIA kurang baik, sebagian besar responden (75%) kurang loyal terhadap pelayanan KIA di UPTD Puskesmas Rajapolah. Pada kelompok responden dengan persepsi kualitas pelayanan KIA baik, sebagian besar responden (74%) loyal terhadap pelayanan KIA di UPTD Puskesmas Rajapolah.

Hasil analisis bivariat dengan uji *chi-square* menunjukkan *p*-value < 0,001 artinya ada hubungan signifikan antara persepsi kualitas pelayanan KIA dengan loyalitas pasien *antenatal care* di UPTD Puskesmas Rajapolah. Nilai *Odds Ratio* (OR) yang diperoleh sebesar 8,538 yang artinya pasien dengan persepsi kualitas pelayanan KIA

yang kurang baik berisiko sebesar 8,538 kali menjadi kurang loyal terhadap pelayanan KIA dibandingkan pasien dengan persepsi kualitas pelayanan KIA yang baik di UPTD Puskesmas Rajapolah.

b. Hubungan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien *Antenatal Care* di UPTD Puskesmas Rajapolah

Hasil analisis bivariat mengenai hubungan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien *antenatal care* disajikan pada tabel 4.20 berikut ini.

**Tabel 4.20**  
**Hubungan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien *Antenatal Care* di UPTD Puskesmas Rajapolah**

Kepuasan Pasien	Loyalitas Pasien <i>Antenatal Care</i>				Total	<i>p-value</i>	OR	95% CI	
	Kurang Loyal		Loyal						
	n	%	n	%					n
Kurang Puas	23	76,7	7	23,3	30	100	0,001	5,857	2,180-15,734
Puas	23	35,9	41	64,1	64	100			

Berdasarkan tabel 4.20 pada pada kelompok responden dengan kepuasan pasien yang kurang puas, sebagian besar responden (76,7%) kurang loyal terhadap pelayanan KIA di UPTD Puskesmas Rajapolah. Pada pada kelompok responden dengan kepuasan pasien yang puas, sebagian besar responden (64,1%) loyal terhadap pelayanan KIA di UPTD Puskesmas Rajapolah.

Hasil analisis bivariat dengan uji *chi-square* menunjukkan *p-value* sebesar 0,001 artinya ada hubungan signifikan antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien *antenatal care* di UPTD Puskesmas

Rajapolah. Nilai *Odds Ratio* (OR) yang diperoleh sebesar 5,857 yang artinya pasien yang memiliki kategori kurang puas berisiko sebesar 5,857 kali menjadi kurang loyal terhadap pelayanan KIA di UPTD Puskesmas Rajapolah dibandingkan pasien dengan kategori puas.

c. Hubungan Kepercayaan dengan Loyalitas Pasien *Antenatal Care* di UPTD Puskesmas Rajapolah

Hasil analisis bivariat mengenai hubungan kepercayaan dengan loyalitas pasien *antenatal care* disajikan pada tabel 4.21 berikut ini.

**Tabel 4.21**  
**Hubungan Kepercayaan dengan Loyalitas Pasien *Antenatal Care* di UPTD Puskesmas Rajapolah**

Kepercayaan	Loyalitas Pasien <i>Antenatal Care</i>				Total		<i>p-value</i>	OR	95% CI
	Kurang Loyal		Loyal		n	%			
	n	%	n	%					
Rendah	20	64,5	11	35,5	31	100	0,057	2,587	1,062 - 6,303
Tinggi	26	41,3	37	58,7	63	100			

Berdasarkan tabel 4.21 pada kelompok responden dengan kepercayaan rendah, terdapat 64,5% orang responden kurang loyal terhadap pelayanan KIA di UPTD Puskesmas Rajapolah. Pada kelompok responden dengan kepercayaan tinggi, terdapat 58,7% orang responden loyal terhadap pelayanan KIA di UPTD Puskesmas Rajapolah.

Hasil analisis bivariat dengan uji *chi-square* diperoleh *p-value* sebesar 0,057 lebih besar dari pada alpha 0,05 artinya tidak ada hubungan antara kepercayaan dengan loyalitas pasien *antenatal care* di UPTD Puskesmas Rajapolah.