

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Klinik Pratama BKIA Rakyat Makassar

Klinik Pratama BKIA Rakyat Makassar sebelumnya merupakan Rumah Bersalin yang mulai berdiri sejak 1972 yang hanya melayani pasien bersalin, namun sejak tahun 2019 mulai diadakan perubahan dan menjadi klinik pratama. Klinik Pratama BKIA Rakyat merupakan Klinik Umum dan Gigi yang bernaung dibawah Yayasan Masyita yang dipimpin oleh Bapak DR. Hernawan, M.Sc. saat ini Klinik Pratama BKIA Rakyat Makassar terletak di Jl. Tentara Pelajar No.58, Melayu, Kec. Wajo, Kota Makassar, Sulawesi Selatan

2. Visi dan Misi

a. Visi

“Klinik Pratama BKIA Rakyat memiliki visi yaitu menjadi klinik pratama terbaik yang memberikan pelayanan berkualitas, profesional dan berorientasi pasien”.

b. Misi

Untuk mencapai visi tersebut, maka Klinik Pratama BKIA Rakyat menetapkan misi, yaitu:

1. Memberikan pelayanan kesehatan prima dengan pemanfaatan informasi dan teknologi medis

2. Mengutamakan kepercayaan dan kepuasan pasien dengan memberikan pelayanan kesehatan prima.
3. Melaksanakan pekerjaan dalam tim yang profesional, dinamis, inovatif, berdedikasi tinggi dan terpercaya.
4. Mengutamakan kepercayaan dan kepuasan pasien dengan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan profesional.
5. Menyediakan jasa layanan kesehatan yang terjangkau.

B. Hasil Penelitian

Pengumpulan data dilakukan di wilayah kerja Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat yang dimulai pada tanggal 21 April 2023 sampai dengan 19 Mei 2023. Hasil penelitian diperoleh melalui pengisian kuesioner pada ibu baduta yang tercatat di wilayah kerja Klinik dengan besar sampel yang diteliti sebanyak 107 responden.

Selanjutnya pada bab ini akan diuraikan hasil penelitian sesuai dengan tujuan yaitu untuk mengetahui Hubungan Pemasaran dengan Kepuasan pelayanan imunisasi pada baduta di wilayah kerja Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat Makassar. Hasil analisis data disajikan dalam bentuk tabel yang dilengkapi dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Analisis Karakteristik Umum Responden

Pada penelitian ini analisis univariat berdasarkan karakteristik Ibu baduta dan variabel yang diteliti. Adapun karakteristik responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Umur Responden

Tabel 5.1
Distribusi Responden Berdasarkan Umur di Wilayah Kerja
Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat Makassar
Tahun 2023

No	Umur	n	%
1	18-30 Tahun	74	69,2
2	31-42 Tahun	33	30,8
Total		107	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 5.2 menunjukkan bahwa umur responden yang berusia 18-30 tahun sebanyak 74 orang (69,2%), sedangkan yang berusia 31-42 tahun sebanyak 33 orang (30,8%).

b. Jenis Kelamin

Adapun karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada Ibu baduta di Wilayah Kerja Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat menunjukkan bahwa semua responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 107 responden (100%).

c. Pendidikan Terakhir

Tabel 5.2

**Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir
di Wilayah Kerja Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat
Makassar Tahun 2023**

No	Pendidikan Terakhir	n	%
1	SD	23	21,5
2	SMP	35	32,7
3	SMA	29	27,1
4	Diploma 3	7	6,5
5	S1	13	12,1
Total		107	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 5.3 menunjukkan bahwa pendidikan terakhir responden, SD sebanyak 23 orang (21,5%), SMP sebanyak 35 orang (32,7%), SMA sebanyak 29 orang (27,1%), Diploma 3 sebanyak 7 orang (6,5%), sedangkan S1 sebanyak 13 orang (12,1%).

d. Pekerjaan

**Tabel 5.3
Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan di Wilayah
Kerja Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat Makassar
Tahun 2023**

No	Pekerjaan	n	%
1	IRT	84	78,5
2	Wiraswasta	19	17,5
3	PNS	4	3,7
Total		107	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 5.3 menunjukkan bahwa pekerjaan responden yang bekerja sebagai IRT sebanyak 84 orang

(78,5%), Wiraswasta sebanyak 19 orang (17,5%) sedangkan PNS sebanyak 4 orang (3,7%).

a. Variabel yang diteliti

1. *Product* (Produk)

Tabel 5.4
Distribusi Responden Berdasarkan *Product* (Produk) di Wilayah Kerja Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat Makassar Tahun 2023

No	<i>Product</i> (Produk)	n	%
1	Cukup	45	42,1
2	Kurang	62	57,9
Total		107	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 5.4 diketahui yang memilih kategori *Product* (Produk) yang Cukup sebanyak 45 orang (42,1%) dikatakan cukup apabila memperoleh nilai jawaban $>62,6\%$, sedangkan yang memilih kategori *Product* (Produk) yang kurang sebanyak 62 orang (57,9%), dikatakan kurang apabila memperoleh nilai jawaban $\leq 62,5\%$.

2. *Price* (Harga)

Tabel 5.5
Distribusi Responden Berdasarkan *Price* (Harga) di Wilayah Kerja Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat Makassar Tahun 2023

No	<i>Price</i> (Harga)	n	%
1	Cukup	34	31,8
2	Kurang	73	68,2
Total		107	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 5.5 diketahui yang memilih kategori *Price* (Harga) yang cukup sebanyak 34 orang (31,8%) dikatakan cukup apabila memperoleh nilai jawaban $>62,6\%$, sedangkan yang memilih kategori *Price* (harga) yang kurang sebanyak 73 orang (68,2%) dikatakan kurang apabila memperoleh nilai jawaban $\leq 62,5\%$.

3. *Promotion* (Promosi)

Tabel 5.6
Distribusi Responden Berdasarkan *Promotion* (Promosi) di Wilayah Kerja Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat Makassar Tahun 2023

No	<i>Promotion</i> (Promosi)	n	%
1	Cukup	37	34,6
2	Kurang	70	65,4
Total		107	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 5.6 diketahui yang memilih kategori *Promotion* (Promosi) yang cukup sebanyak 37 orang (34,6%) dikatakan cukup apabila memperoleh nilai jawaban $>62,6\%$, sedangkan yang memilih kategori *Promotion* (Promosi) yang kurang sebanyak 70 orang (65,4%) dikatakan kurang apabila memperoleh nilai jawaban $\leq 62,5\%$.

4. *Place* (Tempat)

Tabel 5.7
Distribusi Responden Berdasarkan *Place* (Tempat) di
Wilayah Kerja Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat
Makassar Tahun 2023

No	<i>Place</i> (Tempat)	n	%
1	Cukup	35	32,7
2	Kurang	72	67,3
Total		107	100

Sumber : *Data Primer*

Berdasarkan tabel 5.7 diketahui yang memilih kategori *Place* (Tempat) yang cukup sebanyak 35 orang (32,7%) dikatakan cukup apabila memperoleh nilai jawaban $>62,6\%$, sedangkan yang memilih kategori *Place* (Tempat) yang kurang sebanyak 72 orang (67,3%) dikatakan kurang apabila memperoleh nilai jawaban $\leq 62,5\%$.

5. *People* (Orang)

Tabel 5.8
Distribusi Responden Berdasarkan *People* (Orang) di
Wilayah Kerja Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat
Makassar Tahun 2023

No	<i>People</i> (Orang)	n	%
1	Cukup	35	32,7
2	Kurang	72	67,3
Total		107	100

Sumber : *Data Primer*

Berdasarkan tabel 5.8 diketahui yang memilih kategori *People* (Orang) yang cukup sebanyak 35 orang (32,7%) dikatakan cukup apabila memperoleh nilai jawaban $>62,6\%$, sedangkan yang memilih kategori *People* (Orang) yang kurang

sebanyak 72 orang (67,3%) dikatakan kurang apabila memperoleh nilai jawaban $\leq 62,5\%$.

6. *Physical Evidence* (Bukti Fisik)

Tabel 5.9
Distribusi Responden Berdasarkan *Physical Evidence*
(Bukti Fisik) di Wilayah Kerja Faskes Klinik Pratama
BKIA Rakyat Makassar Tahun 2023

No	<i>Physical Evidence</i> (Bukti Fisik)	n	%
1	Cukup	35	32,7
2	Kurang	72	67,3
Total		107	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 5.9 diketahui yang memilih kategori *Physical Evidence* (Bukti Fisik) yang baik sebanyak 35 orang (60,7%) dikatakan cukup apabila memperoleh nilai jawaban $>62,6\%$, sedangkan yang memilih kategori *Physical Evidence* (Bukti Fisik) yang kurang sebanyak 72 orang (67,3%) dikatakan kurang apabila memperoleh nilai jawaban $\leq 62,5\%$.

7. *Process* (Proses)

Tabel 5.10
Distribusi Responden Berdasarkan *Process* (Proses) di
Wilayah Kerja Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat
Makassar Tahun 2023

No	<i>Process</i> (Proses)	n	%
1	Cukup	43	40,2
2	Kurang	64	59,8
Total		107	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 5.10 diketahui yang memilih kategori *Process* (Proses) yang baik sebanyak 43 orang (40,2%) dikatakan cukup apabila memperoleh nilai jawaban $>62,6\%$, sedangkan yang memilih kategori *Process* (Proses) yang kurang sebanyak 64 orang (59,8%) dikatakan kurang apabila memperoleh nilai jawaban $\leq 62,5\%$.

2. Analisis Bivariat

a. Hubungan *Product* (Produk) dengan Kepuasan Pelayanan Imunisasi di Wilayah Kerja Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat.

Tabel 5.11

Hubungan *Product* (Produk) dengan Kepuasan Pelayanan Imunisasi di Wilayah Kerja Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat Makassar Tahun 2023

<i>Product</i> (Produk)	Kepuasan Pelayanan Imunisasi				Total		ρ Value
	Puas		Kurang Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Cukup	30	66,7	15	33,3	45	42,1	0.000
Kurang	3	4,8	59	95,2	62	57,9	
Total	33	30,8	74	69,2	107	100	

Sumber : Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 5.11 didapatkan bahwa dari 45 orang (42,1%) yang memilih kategori *Product* (Produk) yang Cukup, sebanyak 30 orang (66,7%) yang memilih puas dalam pelayanan imunisasi, dan 15 orang (33,3%) yang memilih kurang puas dalam pelayanan imunisasi. Selanjutnya dari 62 orang (57,9%) yang memilih kategori *Product* (Produk) yang kurang, sebanyak 3 orang (4,8%) yang memilih puas dalam pelayanan imunisasi dan 59 orang (95,2%) yang memilih kurang puas dalam pelayanan imunisasi.

Berdasarkan analisis uji Chi-square didapatkan bahwa P-Value = 0,000 < α = 0,05 yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara *product* (Produk) dengan kepuasan pelayanan imunisasi pada baduta di wilayah kerja Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat.

b. Hubungan *Price* (Harga) dengan Kepuasan Pelayanan Imunisasi di Wilayah Kerja Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat.

Tabel 5.11

Hubungan *Price* (Harga) dengan Kepuasan Pelayanan Imunisasi di Wilayah Kerja Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat Makassar Tahun 2023

<i>Price</i> (Harga)	Kepuasan Pelayanan Imunisasi				Total		ρ Value
	Puas		Kurang Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Cukup	23	67,6	11	32,4	34	31,8	0.000
Kurang	10	13,7	63	86,3	73	68,2	
Total	33	30,8	74	69,2	107	100	

Sumber : Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 5.11 didapatkan bahwa dari 34 orang (31,8%) yang memilih kategori *Price* (Harga) yang cukup, sebanyak 23 orang (67,6%) yang memilih puas dalam pelayanan imunisasi dan 11 orang (32,4%) yang memilih kurang puas dalam pelayanan imunisasi. Selanjutnya dari 73 orang (68,2%) yang memilih kategori *Price* (Harga) yang kurang, sebanyak 10 orang (13,7%) yang memilih puas dalam pelayanan imunisasi dan 63 orang (86,3%) yang memilih kurang puas dalam pelayanan imunisasi

Berdasarkan analisis uji Chi-square didapatkan bahwa P-Value = 0,000 < α = 0,05 yang menunjukkan bahwa terdapat

hubungan antara *Price* (Harga) dengan kepuasan pelayanan imunisasi pada baduta di wilayah kerja Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat.

c. Hubungan *Promotion* (Promosi) dengan Kepuasan Pelayanan Imunisasi di Wilayah Kerja Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat.

Tabel 5.11

Hubungan *Promotion* (Promosi) dengan Kepuasan Pelayanan Imunisasi di Wilayah Kerja Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat Makassar Tahun 2023

<i>Promotion</i> (Promosi)	Kepuasan Pelayanan Imunisasi				Total		<i>p Value</i>
	Puas		Kurang Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Cukup	29	78,4	8	21,6	37	34,6	0.000
Kurang	4	5,7	66	94,3	70	65,4	
Total	33	30,8	74	69,2	107	100	

Sumber : Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 5.11 didapatkan bahwa dari 37 orang (34,6%) yang memilih kategori *Promotion* (Promosi) yang cukup, sebanyak 29 orang (78,4%) yang memilih puas dalam pelayanan imunisasi dan 8 orang (21,6) yang memilih kurang puas dalam pelayanan imunisasi. Selanjutnya dari 70 orang (65,4%) yang memilih kategori *Promotion* (Promosi) yang kurang, sebanyak 4 orang (5,7%) yang memilih puas dalam pelayanan imunisasi dan 66 orang (94,3%) yang memilih kurang puas dalam pelayanan imunisasi

Berdasarkan analisis uji Chi-square didapatkan bahwa P-Value = 0,000 < α = 0,05 yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara *Promotion* (Promosi) dengan kepuasan

pelayanan imunisasi pada baduta di wilayah kerja Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat.

d. Hubungan *Place* (Tempat) dengan Kepuasan Pelayanan Imunisasi di Wilayah Kerja Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat.

Tabel 5.11

Hubungan *Place* (Tempat) dengan Kepuasan Pelayanan Imunisasi di Wilayah Kerja Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat Makassar Tahun 2023

<i>Place</i> (Tempat)	Kepuasan Pelayanan Imunisasi				Total		<i>p Value</i>
	Puas		Kurang Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Cukup	10	28,6	25	71,4	35	32,7	0.723
Kurang	23	31,9	49	68,1	72	67,3	
Total	33	30,8	74	69,2	107	100	

Sumber : Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 5.11 didapatkan bahwa dari 35 orang (32,7%) yang memilih kategori *Place* (Tempat) yang cukup, sebanyak 10 orang (28,6%) yang memilih puas dalam pelayanan imunisasi dan 25 orang (71,4) yang memilih kurang puas dalam pelayanan imunisasi. Selanjutnya dari 72 orang (67,3%) yang memilih kategori *Place* (Tempat) yang kurang, sebanyak 23 orang (31,9%) yang memilih puas dalam pelayanan imunisasi dan 49 orang (68,1%) yang memilih kurang puas dalam pelayanan imunisasi.

Berdasarkan analisis uji Chi-square didapatkan bahwa $P\text{-Value} = 0,723 > \alpha = 0,05$ yang menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara *Place* (Tempat) dengan kepuasan pelayanan

imunisasi pada baduta di wilayah kerja Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat.

e. Hubungan *People* (Orang) dengan Kepuasan Pelayanan Imunisasi di Wilayah Kerja Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat.

Tabel 5.11

Hubungan *People* (Orang) dengan Kepuasan Pelayanan Imunisasi di Wilayah Kerja Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat Makassar Tahun 2023

<i>People</i> (Orang)	Kepuasan Pelayanan Imunisasi				Total		<i>p</i> Value
	Puas		Kurang Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Cukup	29	82,9	6	17,1	35	32,7	0.000
Kurang	4	5,6	68	94,4	72	67,3	
Total	33	30,8	74	69,2	107	100	

Sumber : Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 5.11 didapatkan bahwa dari 35 orang (32,7%) yang memilih kategori *People* (Orang) yang cukup, sebanyak 29 orang (82,9%) yang memilih puas dalam pelayanan imunisasi dan 6 orang (17,1) yang memilih kurang puas dalam pelayanan imunisasi. Selanjutnya dari 72 orang (67,3%) yang memilih kategori *People* (Orang) yang kurang, sebanyak 4 orang (5,6%) yang memilih puas dalam pelayanan imunisasi dan 68 orang (94,4%) yang memilih kurang puas dalam pelayanan imunisasi

Berdasarkan analisis uji Chi-square didapatkan bahwa P-Value = 0,000 < α = 0,05 yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara *People* (Orang) dengan kepuasan pelayanan imunisasi pada baduta di wilayah kerja Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat.

- f. Hubungan *Physical Evidence* (Bukti Fisik) dengan Kepuasan Pelayanan Imunisasi di Wilayah Kerja Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat.

Tabel 5.11

Hubungan *Physical Evidence* (Bukti Fisik) dengan Kepuasan Pelayanan Imunisasi di Wilayah Kerja Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat Makassar Tahun 2023

<i>Physical Evidence</i> (Bukti Fisik)	Kepuasan Pelayanan Imunisasi				Total		<i>p Value</i>
	Puas		Kurang Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Cukup	29	82,9	6	17,1	35	32,7	0.000
Kurang	4	5,6	68	94,4	72	67,3	
Total	33	30,8	74	69,2	107	100	

Sumber : Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 5.11 didapatkan bahwa dari 35 orang (32,7%) yang memilih *kategori physical evidence* (Bukti Fisik) yang cukup, sebanyak 29 orang (82,9%) yang memilih puas dalam pelayanan imunisasi dan 6 orang (17,1) yang memilih kurang puas dalam pelayanan imunisasi. Selanjutnya dari 72 orang (67,3%) yang memilih kategori *physical evidence* (Bukti Fisik) yang kurang, sebanyak 4 orang (5,6%) yang memilih puas dalam pelayanan imunisasi dan 68 orang (94,4%) yang memilih kurang puas dalam pelayanan imunisasi

Berdasarkan analisis uji Chi-square didapatkan bahwa $P\text{-Value} = 0,000 < \alpha = 0,05$ yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara *Physical Evidence* (Bukti Fisik) dengan kepuasan pelayanan imunisasi pada baduta di wilayah kerja Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat.

g. Hubungan *Process* (Proses) dengan Kepuasan Pelayanan Imunisasi di Wilayah Kerja Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat.
Tabel 5.11

Hubungan *Process* (Proses) dengan Kepuasan Pelayanan Imunisasi di Wilayah Kerja Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat Makassar Tahun 2023

<i>Process</i> (Proses)	Kepuasan Pelayanan Imunisasi				Total		<i>p</i> <i>Value</i>
	Puas		Kurang Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Cukup	30	69,8	13	30,2	43	40,2	0.000
Kurang	3	4,7	61	95,3	64	59,8	
Total	33	30,8	74	69,2	107	100	

Sumber : Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 5.11 didapatkan bahwa dari 43 orang (40,2%) yang memilih kategori *Process* (Proses) yang cukup, sebanyak 30 orang (69,8%) yang memilih puas dalam pelayanan imunisasi dan 13 orang (30,2%) yang memilih kurang puas dalam pelayanan imunisasi. Selanjutnya dari 64 orang (59,8%) yang memilih kategori *Process* (Proses) kurang, sebanyak 3 orang (4,7%) yang memilih puas dalam pelayanan imunisasi dan 62 orang (95,3%) yang memilih kurang puas dalam pelayanan imunisasi.

Berdasarkan analisis uji Chi-square didapatkan bahwa P-Value = 0,000 < α = 0,05 yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara *Process* (Proses) dengan kepuasan pelayanan imunisasi pada baduta di wilayah kerja Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat.

C. Pembahasan

1. Hubungan *Product* (Produk) dengan Kepuasan Pelayanan Imunisasi di wilayah Kerja Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat

Product (Produk) merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelayanan dalam kegiatan pelaksanaan imunisasi. Produk yang baik, lengkap, berkualitas, dan layak dipakai dapat membantu kelancaran pelaksanaan imunisasi.

Berdasarkan Hasil uji univariat diketahui 107 pasien, yang memilih kategori *Product* (Produk) yang cukup sebanyak 45 orang (42,1%), sedangkan yang memilih kategori *Product* (Produk) yang kurang sebanyak 62 orang (57,9%). Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan antara *Product* (Produk) dengan kepuasan pelayanan imunisasi pada baduta di wilayah kerja faskes klinik pratama BKIA rakyat makassar. Pendistribusian *Product* (Produk) yang dilakukan Klinik tersebut sudah berjalan dengan baik, Vaksin dan alat-alat yang digunakan pada saat pelaksanaan imunisasi di klinik seperti alat suntik, vaccine carrier, safety box, dan kartu imunisasi tersedia dengan lengkap di klinik tersebut, namun biasa terjadi kekurangan vaksin yang mengakibatkan jadwal imunisasi di klinik ditunda terlebih dahulu.

Berdasarkan data yang diperoleh di lapangan, ketersediaan stock vaksin juga mempengaruhi ketepatan waktu pemberian imunisasi pada anak. Jika stok vaksin tertentu tidak tersedia maka akan menghambat pelaksanaan imunisasi. Apabila waktu

pemberian imunisasi terlewat dari batas maksimal pemberian imunisasi maka vaksin yang diberikan kurang efektif bekerja pada tubuh. *Product* (Produk) dalam pelayanan imunisasi merupakan kebutuhan yang sangat penting untuk menunjang kelancaran imunisasi dan juga kebutuhan yang penting untuk mengalahkan pesaing. *Product* (Produk) yang baik akan meningkatkan kepercayaan pasien melakukan imunisasi di tempat tersebut. Jadi klinik harus meningkatkan dan memperhatikan kualitas *Product* (Produk) agar pasien merasa puas dalam pelayanan imunisasi.

Menurut Hidayah, Ariefiantoro, Nugrohgo (2021) *Product* (Produk) menggunakan kualitas bahan yang baik, aman, nyaman untuk digunakan sehari – hari. pasien yang puas disebabkan karena produk yang mereka dapatkan sesuai dengan harapan atau melebihi harapan. Dengan kata lain pasien yang puas adalah pasien yang tepat untuk mengkonsumsi produk.

Penelitian ini sejalan juga dengan hasil penelitian Surya Atmaja dkk (2020) yang menyatakan bahwa *Product* (Produk) berpengaruh terhadap kepuasan pasien, semakin baik *Product* (Produk) klinik Kecantikan Felisa Skin Care yang ditawarkan perusahaan maka akan meningkatkan kepuasan pasien. Perusahaan harus meningkatkan *Product* (Produk) keunggulan *Product* (Produk) klinik Kecantikan Felisa Skin Care dengan cara

meningkatkan kualitas produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori yang mendukung serta hasil penelitian sebelumnya menunjukkan *Product* (Produk) dengan kepuasan pelayanan imunisasi pada baduta, peneliti menarik kesimpulan bahwa semakin baik kualitas *Product* (Produk) maka semakin cukup kepuasan pasien dalam pelayanan imunisasi, Namun, jika *Product* (Produk) yang tidak baik maka semakin kurang kepuasan pasien dalam pelayanan imunisasi.

2. Hubungan *Price* (Harga) dengan Kepuasan Pelayanan Imunisasi di wilayah Kerja Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat

Price (Harga) mendukung pelaksanaan imunisasi, *Price* (Harga) juga mempengaruhi seseorang dalam menentukan suatu keputusan untuk melaksanakan imunisasi. Jika *Price* (Harga) sudah sesuai dengan kemampuan pasien dan *Price* (Harga) sudah sesuai dengan kebutuhannya maka pasien akan melaksanakan imunisasi ditempat tersebut.

Hasil penelitian diketahui 107 responden, yang memilih kategori *Price* (Harga) yang cukup sebanyak 37 orang (34,6%), sedangkan yang memilih kategori *Price* (Harga) kurang baik sebanyak 70 orang (65,4%). Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan antara *Price* (Harga) dengan kepuasan pelayanan imunisasi pada baduta di wilayah kerja faskes klinik pratama BKIA

rakyat makassar. Sumber pembiayaan berasal dari dana pribadi. pasien menyediakan dana sendiri untuk memenuhi kebutuhan imunisasi anaknya. Namun kenyataannya sumber dana pasien masih ada yang kesulitan, hal itu menyebabkan pasien memilih lokasi pelaksanaan imunisasi yang tidak memberatkannya.

Price (Harga) pada produk menunjang kelancaran dalam pelaksanaan imunisasi dengan menyesuaikan kemampuan pasien, termasuk pula menyesuaikan *Price* (Harga) dengan kualitas kebutuhan imunisasi. Namun jika hal itu tidak sesuai maka akan menyebabkan keraguan untuk melaksanakan imunisasi ditempat tersebut. *Price* (Harga) dalam pelayanan imunisasi di klinik harus setara antara keuntungan dengan kemampuan pasien sehingga bisa membuat suatu keputusan untuk melakukan imunisasi di tempat tersebut dan *Price* (Harga) imunisasi yang sudah sesuai dengan pelayanan yang diberikan akan menambah kepercayaan untuk melakukan imunisasi ditempat tersebut. Jadi klinik harus menyesuaikan kemampuan dan kebutuhan yang dimiliki pasien jika ingin mencapai minat kepuasan pasien dalam pelayanan imunisasi.

Menurut Budiono (2020) *Price* (Harga) merupakan komponen penting dalam produk, *Price* (Harga) juga mempengaruhi pasien dalam menentukan suatu keputusan pasien untuk membeli atau menggunakan produk sehingga *Price* (Harga) juga yang menentukan besar kecilnya keuntungan yang diraih oleh suatu

perusahaan. Penelitian ini sejalan juga dengan hasil penelitian Gumanti dan Utami (2021) yang menyatakan bahwa *Price* (Harga) Klinik kecantikan puspita harus lebih memperhatikan kesesuaian dan keterjangkauan *Price* (Harga) pada produk maupun jasa perawatan.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori yang mendukung serta hasil penelitian sebelumnya, peneliti menarik kesimpulan bahwa semakin rendah *Price* (Harga) maka semakin cukup kepuasan pelayanan imunisasi. Namun, semakin tinggi *Price* (Harga) maka semakin kurang kepuasan pelayanan imunisasi.

3. Hubungan *Promotion* (Promosi) dengan Kepuasan Pelayanan Imunisasi di wilayah Kerja Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat

Promotion (Promosi) merupakan jembatan untuk menghubungkan antara klinik dengan pasien. *Promotion* (Promosi) dalam hal ini yaitu penyampaian informasi yang didapatkan berupa penyuluhan, edukasi, atau mendengarkan informasi dari tetangga, dan *Promotion* (Promosi) yang di tawarkan berbentuk sebuah hadiah yang diberikan.

Hasil penelitian diketahui 107 pasien, yang memilih kategori *Promotion* (Promosi) yang baik sebanyak 37 orang (34,6%), sedangkan yang memilih kategori *Promotion* (Promosi) kurang baik sebanyak 70 orang (65,4%). Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan antara *Promotion* (Promosi) dengan kepuasan

pelayanan imunisasi pada baduta di wilayah kerja faskes klinik pratama BKIA rakyat makassar. *Promotion* (Promosi) dilakukan dengan memberikan suatu informasi kepada pasien berupa edukasi tentang pentingnya imunisasi. *Promotion* (Promosi) yang diberikan harus jelas dan dapat dimengerti. pentingnya klinik memberikan *Promotion* (Promosi) berupa penyuluhan, edukasi, dan sebaiknya juga klinik memberikan berupa hadiah setelah melakukan imunisasi karena sangat penting untuk menarik minat pasien melakukan imunisasi rutin ditempat tersebut.

Menurut Ulus (2013) *Promotion* (Promosi) merupakan salah satu senjata yang paling ampuh bagi bagian penjualan dan pemasaran. Kegiatan *Promotion* (Promosi) berfungsi sebagai alat komunikasi antara perusahaan dengan pasien dan juga sebagai alat untuk mempengaruhi pasien dalam kegiatan pembelian/ penggunaan jasa sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya. Hakikatnya *Promotion* (Promosi) adalah suatu bentuk komunikasi pemasaran yang dimaksud dengan komunikasi pemasaran adalah aktivitas pemasaran yang berusaha menyebarkan informasi, mempengaruhi/ membujuk dan mengingatkan pasar sasaran atas perusahaan dan produknya agar bersedia menerima, membeli dan loyal pada produk yang ditawarkan.

Penelitian ini sejalan juga dengan hasil penelitian Mardiyah (2022) yang menyatakan bahwa penentuan *Promotion* (Promosi)

dengan baik dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Koefisien regresi *Promotion* (Promosi) arahnya positif, yang artinya jika klinik kecantikan Naavagreen semakin sering melakukan *Promotion* (Promosi), semakin berkualitas *Promotion* (Promosi) yang dilakukan dan semakin tepat waktu dan sesuai sasaran *Promotion* (Promosi) yang dilakukan oleh klinik kecantikan Naavagreen maka pasien semakin puas.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori yang mendukung serta hasil penelitian sebelumnya, peneliti menarik kesimpulan bahwa semakin baik *Promotion* (Promosi) maka semakin cukup kepuasan pasien dalam pelayanan imunisasi. Namun, jika *Promotion* (Promosi) tidak baik maka semakin kurang kepuasan pasien dalam pelayanan imunisas.

4. Hubungan *Place* (Tempat) dengan Kepuasan Pelayanan Imunisasi di wilayah Kerja Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat

Place (Tempat) merupakan tempat dilaksanakan suatu kegiatan, dan *Place* (Tempat) dalam hal ini juga keadaan atau suasana klinik yang menjadi salah satu faktor untuk mendukung suatu pelaksanaan imunisasi.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui 107 pasien, yang memilih kategori *Place* (Tempat) yang cukup sebanyak 35 orang (32,7%), sedangkan yang memilih kategori *Place* (Tempat) kurang baik sebanyak 72 orang (67,3%). Hasil penelitian menunjukkan

bahwa tidak terdapat hubungan antara *Place* (Tempat) dengan kepuasan pelayanan imunisasi. karena hal ini disebabkan jarak ke tempat pelayanan imunisasi yang relatif terjangkau dari rumah dan sudah strategis. Tempat dilaksanakan imunisasi juga sudah bersih dan membuat pasien nyaman melakukan imunisasi. *Place* (Tempat) merupakan tempat dilaksanakan imunisasi, tempat dalam keadaan bersih akan membuat pasien nyaman dalam pelaksanaan imunisasi. Pentingnya tempat pelaksanaan imunisasi yang mudah dijangkau, yang mudah didatangi masyarakat dari rumah pasien dengan berjalan kaki, naik angkutan umum seperti gojek, angkot, bis, dan lain-lain karena dapat mengurangi hambatan waktu dan tidak menyulitkan masyarakat untuk mengimunisasikan anaknya di lokasi tersebut.

Penelitian ini sejalan juga dengan hasil penelitian Amin dkk (2019) yang menyatakan bahwa tidak adanya hubungan antara *Place* (Lokasi) dengan minat kembali pasien karena pasien menganggap bahwa *Place* (Lokasi) yang ditawarkan oleh rumah sakit mudah diakses karena ada petunjuk arah di rumah sakit yang memudahkan pasien menemukan lokasi yang disarankan saat proses pemeriksaan berlangsung seperti pasien yang membutuhkan pemeriksaan laboratorium tidak perlu untuk keluar wilayah rumah sakit, selain itu adanya akses yang mudah dilalui oleh pasien menuju lokasi pemeriksaan, semua jenis pemeriksaan

rawat jalan berada di lantai 1 rumah sakit hal tersebut berdampak pada pelayanan yang diberikan tidak membuat pasien kesulitan dalam memanfaatkan pelayanan yang disediakan oleh rumah sakit.

Menurut Hermawan (2015) *Place* (Tempat) Yang terpenting dalam strategi ini adalah menetapkan lokasi, distributor atau outlet dimana pasien dapat melihat dan membeli barang yang ditawarkan itu. *Place* (Tempat) dalam elemen bauran pemasaran ini adalah lokasi. *Place* (Tempat) merupakan keputusan organisasi mengenai tempat operasinya dengan semua kegiatan-kegiatan organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori yang mendukung serta hasil penelitian sebelumnya, peneliti menarik kesimpulan bahwa *Place* (Tempat) yang mudah dijangkau akan mengurangi hambatan waktu pasien dalam mengikuti pelaksanaan imunisasi dan semakin bersih *Place* (Tempat) pelaksanaan imunisasi maka akan menambah kepuasan pasien dalam melakukan imunisasi di klinik tersebut.

5. Hubungan *People* (Orang) dengan Kepuasan Pelayanan Imunisasi di wilayah Kerja Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat

People (Orang) dalam hal ini yaitu petugas pelayanan imunisasi. petugas berperan penting dalam pelayanan imunisasi seperti berkomunikasi dengan pasien, dan memberikan penjelasan tentang imunisasi kepada ibu baduta.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui 107 pasien, yang memilih kategori *People* (Orang) yang cukup sebanyak 35 orang (32,7%), sedangkan yang memilih kategori *People* (Orang) kurang sebanyak 72 orang (67,3%). Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan antara *People* (Orang) dengan kepuasan pelayanan imunisasi pada baduta di wilayah kerja faskes klinik pratama BKIA rakyat makassar. Berdasarkan hasil analisa peneliti menunjukkan bahwa adanya petugas imunisasi yang cuek, dan kurang berinteraksi dengan pasien. Oleh karena itu masih ada pasien yang tidak puas dengan peran petugas pelayanan imunisasi baik karena informasi saat berkomunikasi kurang dipahami, ataupun pelayanan petugas masih kurang cepat.

Peran petugas sangat penting untuk menunjang kelancaran pelaksanaan imunisasi, dalam meningkatkan kualitas SDM tenaga kesehatan mengikuti pelatihan yang diberikan oleh dinas kesehatan. Pelatihan itu juga merupakan upaya untuk meningkatkan pengetahuan, sikap dan keterampilan petugas hal ini sudah sesuai dengan peraturan Menteri kesehatan No.12 tahun 2017 tentang pedoman penyelenggaraan imunisasi yang menyatakan salah satu upaya untuk meningkatkan kapasitas kemampuan petugas dapat dilakukan melalui pelatihan dimana tenaga kesehatan harus mendapatkan pelatihan secara berjenjang dan pelatihan dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun.

People (Orang) dalam pelayanan imunisasi berperan untuk memberikan informasi terkait imunisasi kepada pasien, petugas juga harus berpenampilan dengan rapi dan sopan demi kenyamanan dalam melayani pasien. Berpenampilan rapi dan sesuai seragam klinik tidak akan membuat pasien kebingungan mencari petugas imunisasi. Petugas yang bekerja dengan terampil dan cekatan membuat pasien merasa puas melakukan imunisasi di klinik tersebut.

Menurut Willianson, Yuliana, Arwin, Lan, dan Hutabarat (2021), *People* (Orang) merupakan aset utama yang berfungsi sebagai service provider yang sangat mempengaruhi kualitas jasa yang diberikan. Pentingnya *People* (Orang) dalam perusahaan jasa yang berkaitan erat dengan internal marketing yaitu interaksi atau hubungan antara petugas dan departemen dalam suatu perusahaan, yang dalam hal ini dapat diposisikan sebagai internal customer dan internal supplier. Tujuan adanya hubungan tersebut adalah untuk mendorong petugas atau *People* (Orang) yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Hal ini berbeda dengan hasil penelitian Idris dkk (2022) yang menyatakan bahwa *People* (Orang) memiliki pengaruh yang tidak signifikan dan positif secara parsial terhadap kepuasan pasien pada Klinik Angkasa Makassar. Dalam memenuhi kepuasan pasien, Klinik Angkasa Makassar berupaya untuk menyiapkan Sumber

Daya Manusia atau *People* (Orang) yang dapat memenuhi kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan. Petugas Klinik Angkasa Makassar kurang memiliki kekompakan dalam tim kerja. Keterlambatan datang karyawan, penampilan yang kurang rapi, sehingga membuat pasien merasa tidak puas. Petugas juga tidak begitu berkomunikasi dengan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori yang mendukung serta hasil penelitian sebelumnya menunjukkan ketersediaan petugas kesehatan pelayanan imunisasi pada baduta lebih banyak pada kategori kurang. Hal ini didasari bahwa pada saat pelaksanaan imunisasi, petugas kesehatan tidak memberikan penyuluhan secara mendalam terkait dengan pelaksanaan imunisasi lanjutan, baik memberitahukan informasi seputar manfaat, tujuan, jenis imunisasi lanjutan, maupun jadwal pemberian imunisasi lanjutan, maupun menekankan bahwa imunisasi lanjutan itu merupakan imunisasi yang wajib diberikan pada anak sebelum berusia 3 tahun.

6. Hubungan *Physical Evidence* (Bukti Fisik) dengan Kepuasan Pelayanan Imunisasi di wilayah Kerja Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat

Physical Evidence (Bukti Fisik) merupakan kepercayaan melaksanakan imunisasi ditempat tersebut. Bukti fisiknya dalam hal ini berupa terpercayanya alat dan bahan, kebersihan kliniknya,

maupun fasilitas yang layak digunakan untuk menunjang kelancaran pelayanan imunisasi.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui 107 responden, yang memilih kategori *Physical Evidence* (Bukti Fisik) yang kurang sebanyak 35 orang (32,7%), sedangkan yang memilih kategori *Physical Evidence* (Bukti Fisik) cukup sebanyak 72 orang (67,3%). Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan antara *Physical Evidence* (Bukti Fisik) dengan kepuasan pelayanan imunisasi pada baduta di wilayah kerja faskes klinik pratama BKIA rakyat makassar. *Physical Evidence* (Bukti Fisik) dalam pelayanan imunisasi hal ini menunjukkan bukti seperti fasilitas, alat dan keterampilan petugas dalam suatu pelayanan. Fasilitas yang baik akan membuat pasien lebih puas dalam pelayanan imunisasi, dan tampilan klinik yang baik akan mengundang minat berkunjungnya pasien. Jadi klinik harus meningkatkan dan menunjukkan *Physical Evidence* (Bukti Fisik) yang terbaik untuk klinik agar pasien selalu merasa puas dalam pelayanan imunisasi.

Menurut Farida, Ahmad, dan Yogi (2016) *Physical Evidence* (Bukti Fisik) merupakan lingkungan, warna, tata letak, dan fasilitas tambahan. Ini terkait dengan tampilan sebuah produk / jasa yang ditawarkan. Terkait dengan packaging. Yang disajikan untuk menarik minat konsumen. Proses ini adalah salah satu elemen inti yang ada di 9 core elements of marketing, namun melihat korelasi

yang penting maka elemen ini di tarik masuk menjadi salah satu bagian dalam marketing mix. Penelitian ini sejalan juga dengan hasil penelitian Linggo dan Bernarto (2021) yang menyatakan bahwa *Physical Evidence* (Bukti Fisik) yang bersih dan nyaman berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien di klinik linggo gitohusodo.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori yang mendukung serta hasil penelitian sebelumnya, peneliti berkesimpulan bahwa *Physical Evidence* (Bukti Fisik) dalam kepuasan pelayanan imunisasi penting karena tampilan dan fasilitas pada tempat dilaksanakan imunisasi baik, maka pasien merasa nyaman melakukan imunisasi ditempat tersebut.

7. Hubungan *Process* (Proses) dengan Kepuasan Pelayanan Imunisasi di wilayah Kerja Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat

Process (Proses) dalam hal ini merupakan syarat dan ketentuan prosedur klinik, dimana prosesnya seperti antrian pelayanannya, alur pelayanannya, dan kesiapan dalam melayani pasien.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui 107 pasien, yang memilih kategori *Process* (Proses) yang cukup sebanyak 43 orang (40,2%), sedangkan yang memilih kategori *Process* (Proses) kurang baik sebanyak 64 orang (59,8%). Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan antara *Process* (Proses) dengan

kepuasan pelayanan imunisasi pada baduta di wilayah kerja faskes klinik pratama BKIA rakyat makassar. Penyebab dari ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan imunisasi biasanya dikarenakan alur pelayanan imunisasinya ribet yang membuat pasien kebingungan, dan saat mengikuti pelaksanaan imunisasi antriannya sangat lama. Maka dari itu kebanyakan pasien memilih *Process* (Proses) yang kurang terhadap pelayanan imunisasi dibandingkan dengan memilih *Process* (Proses) yang cukup terhadap pelayanan imunisasi.

Process (Proses) dalam hal ini menunjukkan kesiapan, kelancaran serta kemudahan dalam *Process* (Proses) alur pelayanan imunisasi. Semakin cepat *Process* (Proses) alur pelayanannya, maka semakin meningkatnya minat berkunjung ulangnya ibu baduta ke klinik tersebut. pasien yang cukup banyak, jumlah pegawai yang terbatas.

Menurut Nurhayaty (2022) proses adalah menemukan suatu cara memproduksi barang dan jasa yang memenuhi persyaratan pelanggan dan spesifikasi produk yang berada dalam batasan biaya dan manajerial lain. Proses yang dipilih akan mempunyai dampak jangka panjang pada efisiensi dan produksi, begitu juga pada fleksibilitas biaya dan kualitas barang yang diproduksi. Penelitian ini sejalan juga dengan hasil penelitian Shalamah dan Indrawati (2021) yang menyatakan bahwa proses

pelayanan di Balkesmas belum terbilang mudah seringkali memakan waktu yang tidak sedikit karena

Berdasarkan hasil penelitian dan teori yang mendukung serta hasil penelitian sebelumnya, peneliti berkesimpulan bahwa proses sangat penting dalam kepuasan pelayanan imunisasi jika pelayanannya baik, cepat dan tanggap maka orang tua baduta akan nyaman dan tidak perlu menunggu lama jika melaksanakan imunisasi ditempat tersebut.

D. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan karena terdapat beberapa kekurangan dalam metode maupun pembahasan hasil penelitian. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini antara lain:

1. Responden yang tidak mengerti mengisi kuesioner dan masih ada yang susah mengisi kuesioner sendiri dikarenakan sedang menggondong baduta.
2. Keterbatasan waktu, pelaksanaan imunisasi dilakukan setiap hari jumat yaitu seminggu sekali, peneliti mendapatkan banyak responden saat pelaksanaan imunisasi.