

PENGARUH MARKETING MIX (PLACE, PROMOTION, PEOPLE, PROCESS) TERHADAP KUNJUNGAN PERSALINAN PONED DI PUSKESMAS TAPEN KUDU

Oleh

Isti Kenyo Rosanti¹, Purwadhi², Achmad Dhaeni Suwardhani³

^{1,2,3} Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya

E-mail: ¹kenyorosanti@gmail.com

Article History:

Received: 15-10-2025

Revised: 21-10-2025

Accepted: 18-11-2025

Keywords:

Marketing Mix, PONED,
Place, Promotion, People,
Process

Abstract: Penelitian ini mengkaji pengaruh Marketing mix khususnya elemen place, promotion, people, dan process terhadap tingkat kunjungan persalinan PONED (Pelayanan Obstetri Neonatal Esensial Dasar) di Puskesmas Tapen Kudu di Kabupaten Jombang, Indonesia. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh penurunan jumlah kunjungan persalinan PONED di Puskesmas tersebut dalam lima tahun terakhir, meskipun fasilitas kesehatan tersebut memiliki lokasi strategis dan layanan yang memadai. Menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian ini menerapkan desain survei untuk mengumpulkan data dari 173 responden yang pernah melakukan persalinan di Puskesmas Tapen Kudu. Analisis data dilakukan dengan menggunakan Partial Least Squares (PLS) untuk menguji hubungan struktural antara variabel-variabel bauran pemasaran dan keputusan ibu hamil dalam memilih Puskesmas Tapen Kudu sebagai tempat persalinan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keempat elemen marketing mix berpengaruh signifikan terhadap kunjungan persalinan PONED di Puskesmas Tapen Kudu Jombang, dengan elemen place dan people memiliki pengaruh yang lebih besar. Penelitian ini menyoroti pentingnya peningkatan strategi pemasaran di fasilitas kesehatan publik, khususnya dalam layanan kesehatan ibu, untuk meningkatkan kesadaran dan akhirnya meningkatkan akses serta hasil pelayanan kesehatan. Rekomendasi diberikan untuk meningkatkan upaya promosi, memperbaiki proses pelayanan, dan meningkatkan pelatihan tenaga medis agar dapat memenuhi harapan pasien.

PENDAHULUAN

Pelayanan persalinan sesuai standar (berkualitas) merupakan salah satu kunci utama dalam menurunkan angka kematian ibu dan bayi (Lattot et al., 2025; Tuladhar et al., 2024). Karena persalinan sesuai standar dapat mengurangi komplikasi yang mungkin terjadi pada

ibu dan bayi serta dapat meningkatkan kesehatan jangka panjang ibu dan bayinya (Purkiewicz et al., 2025). Pelayanan persalinan sesuai standar termasuk salah satu indikator standar pelayanan minimal (SPM) bidang kesehatan yang ditetapkan oleh pemerintah Indonesia yang harus dilaksanakan oleh setiap Puskesmas agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Arrohmah et al., 2024; Putri et al., 2023).

Puskesmas Tapen kudu merupakan Puskesmas Rawat Inap sekaligus melayani persalinan dengan Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Dasar (PONED) di Kecamatan Kudu Kabupaten Jombang yang terletak di jalan Raya Brantas yang sangat mudah dijangkau dan di akses 24 jam oleh masyarakat di wilayah kerjanya. Puskesmas PONED memiliki peran strategis dalam hal kegawatdaruratan maternal dan neonatal serta menyediakan akses pelayanan persalinan dasar cepat dan efektif bagi ibu hamil, terutama di wilayah kerja yang menjadi ujung tombak dalam pelayanan kesehatan ibu dan anak di tingkat pertama (Ernawati et al., 2023; Rejeki et al., 2016). Namun di lima tahun terakhir jumlah kunjungan persalinan pasien di PONED puskesmas Tapen Kudu Jombang mengalami penurunan yang signifikan dibandingkan dengan tahun - tahun sebelumnya.

Berdasarkan data kunjungan persalinan pasien PONED di Puskesmas Tapen Kudu Jumlah persalinan pada tahun 2020 – 2024, setiap tahunnya mengalami penurunan jumlah kunjungan persalinan hingga angka terendah pada tahun 2024 sebanyak 76 orang. Sehingga adanya fenomena penurunan angka kunjungan persalinan di PONED Puskesmas Tapen Kudu ini menarik perhatian untuk dilakukan penelitian, karena menjadi salah satu kekhawatiran yang tidak dapat dikesampingkan, mengingat Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan tingkat dasar yang mengakomodasi persalinan normal oleh petugas kesehatan untuk menurunkan angka kematian ibu dan bayi di wilayah kerjanya sehingga penurunan kunjungan dapat berdampak pada capaian indikator kesehatan daerah.).

Puskesmas Tapen Kudu juga telah menerapkan sistem pengelolaan keuangan BLUD sejak tahun 2020, dimana Puskesmas dituntut berupaya secara mandiri dalam mengelola keuangannya termasuk pendapatan dan belanja, sehingga secara tidak langsung akan mempengaruhi pendapatan puskesmas (Devi et al., 2024; Putu et al., 2023). Sehingga berbagai upaya peningkatan layanan, promosi kesehatan namun belum menunjukkan konsistensi maupun peningkatan secara signifikan dalam peningkatan kunjungan persalinan (Tanjung et al., 2024).

Penurunan jumlah kunjungan ini menjadi perhatian utama, mengingat pentingnya pelayanan persalinan PONED dalam menurunkan angka kematian ibu dan bayi, serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat (Ernawati et al., 2023). Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Tanjung et al., (2024) menyatakan bahwa faktor yang memengaruhi kunjungan ibu hamil adalah peran tenaga kesehatan dan fasilitas kesehatan. Dimana sikap tenaga kesehatan dengan kunjungan seperti bidan yang kooperatif peka, nyaman dan menyenangkan dalam melakukan antenatal care (ANC) pada ibu hamil akan menjadikan sinergi/hubungan positif pada kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan khususnya ANC sehingga membuat ibu hamil mau melakukan pemeriksaan kehamilan. Selain itu, dalam penelitian yang dilakukan oleh Tanjung et al., (2024) juga memberikan masukan guna meningkatkan kunjungan kehamilan ibu hamil dengan memberikan promosi kepada ibu hamil sehingga kunjungan kehamilan yang sudah dibuat oleh tenaga kesehatan khususnya

bidan yang dilakukan untuk ibu hamil. Strategi pengelolaan sumber daya yang tepat menjadi esensial agar fasilitas kesehatan khususnya puskesmas dapat memberikan pelayanan yang konsisten dan berkualitas dalam jangka Panjang (Purwadhi et al., 2024).

Berdasarkan kondisi yang terjadi pada Puskesmas Tapen Kudu, peneliti menduga adanya beberapa faktor yang memengaruhi keputusan ibu hamil untuk memilih tempat persalinan, salah satunya adalah kurangnya penerapan strategi marketing yang efektif. Dalam penelitian ini, penerapan *marketing mix* yang terdiri dari empat elemen utama seperti: place, promotion, people, dan process dapat berperan penting dalam meningkatkan kunjungan persalinan di Puskesmas Tapen Kudu. Tanpa strategi yang memadai, fasilitas kesehatan akan kesulitan untuk memastikan kualitas layanan tetap terjaga seiring dengan meningkatnya kebutuhan layanan Kesehatan (Purwadhi et al., 2024).

Puskesmas Tapen Kudu berlokasi strategis untuk melayani ibu hamil di daerah tersebut, namun terdapat masalah terkait dengan aksesibilitas dan persepsi masyarakat terhadap kualitas fasilitas tersebut. Meskipun ada peningkatan jumlah ibu hamil yang melakukan ANC (Antenatal Care) di Puskesmas, jumlah ibu yang memilih melahirkan di Puskesmas relatif menurun. Faktor ini mungkin dipengaruhi oleh kurangnya informasi mengenai fasilitas, kenyamanan, atau ketidakmampuan untuk menjangkau fasilitas secara mudah. Oleh karena itu, elemen *place* dalam marketing mix menjadi penting, termasuk lokasi, fasilitas, serta kemudahan akses ke Puskesmas.

Promosi yang tepat dapat meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat tentang layanan yang ditawarkan oleh Puskesmas Tapen Kudu. Dalam beberapa tahun terakhir, promosi yang dilakukan oleh Puskesmas mungkin belum maksimal dalam menjangkau target pasar, baik itu melalui media massa, digital, atau melalui program-program penyuluhan. Tanpa promosi yang efektif, banyak ibu hamil mungkin tidak menyadari manfaat atau kualitas layanan yang ditawarkan oleh Puskesmas, sehingga mereka lebih memilih rumah sakit atau fasilitas lain untuk proses persalinan mereka. Oleh karena itu, penting untuk mengeksplorasi berbagai strategi promosi yang bisa diterapkan untuk menarik lebih banyak ibu hamil.

Kualitas tenaga medis yang ada di Puskesmas memiliki peran penting dalam memberikan rasa percaya diri dan kenyamanan bagi ibu hamil. Semakin terlatih dan profesional tenaga medis, semakin besar kemungkinan ibu hamil akan merasa aman dan nyaman untuk melahirkan di Puskesmas. Dalam hal ini, elemen *people* dari marketing mix merujuk pada kualitas tenaga medis serta interaksi antara tenaga medis dan pasien. Pendidikan dan pelatihan bagi tenaga medis serta pelayanan yang ramah dan penuh empati dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien dan meningkatkan kemungkinan mereka untuk memilih Puskesmas sebagai tempat persalinan.

Proses pelayanan kesehatan yang efisien dan terstandarisasi sangat penting dalam meningkatkan kepuasan ibu hamil dan keluarga mereka. Proses yang tidak rumit, prosedur yang jelas, dan waktu tunggu yang minimal dapat meningkatkan kenyamanan dan rasa aman ibu hamil. Dalam konteks Puskesmas Tapen Kudu, elemen *process* berfokus pada bagaimana pelayanan persalinan dilakukan, mulai dari pendaftaran, pemeriksaan medis, hingga persalinan itu sendiri. Proses yang baik tidak hanya memperhatikan aspek medis, tetapi juga aspek komunikasi, kenyamanan, dan keamanan pasien. Dengan proses yang baik, ibu hamil lebih mungkin memilih untuk melahirkan di Puskesmas.

Dari uraian latar belakang diatas menjadikan topik ini menjadi sangat penting untuk dikaji mengingat berbagai dinamika sosial, ekonomi yang mempengaruhi preferensi masyarakat dalam memilih layanan Kesehatan terutama persalinan normal. Maka dari itu penulis ingin mengangkat penelitian yang mengkaji tentang pengaruh karakteristik ibu, status sosial ekonomi dan bauran pemasaran terhadap kunjungan persalinan PONED Puskesmas Tapen Kudu.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode analitik observasional dengan pendekatan rancangan *cross sectional* yaitu penelitian yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh antara sejumlah variabel bebas dan variabel terikat yang diobservasi hanya sekali pada saat yang sama (Abduh et al., 2022). Pendekatan rancangan *cross sectional* sering digunakan dalam penelitian observasional bidang kebidanan, Studi *cross-sectional* mencakup semua jenis penelitian yang pengukuran variabel – variabelnya dilakukan hanya satu kali, pada satu saat. Kata satu saat bukan berarti semua subyek diamati tepat pada saat yang sama, tetap artinya tiap subyek hanya diobservasi satu kali dan pengukuran variabel subyek dilakukan pada saat pemeriksaan tersebut (S. D. Sari & Legiran, 2024).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey untuk menganalisis pengaruh elemen-elemen marketing mix (*Place, Promotion, People, Process*) terhadap kunjungan persalinan PONED di Puskesmas Tapen Kudu. Pendekatan kuantitatif dipilih karena tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur hubungan antar variabel menggunakan teknik statistik yang dapat diukur secara numerik. Dalam hal ini, Smart PLS (*Partial Least Squares*) digunakan untuk menganalisis hubungan struktural antara variabel-variabel penelitian yang bersifat formatif dan reflektif. Untuk uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen penelitian, yakni kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data. Uji validitas dilakukan dengan mengukur *loading factor* untuk setiap indikator, yang harus lebih besar dari 0,7 untuk dianggap valid. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan memiliki konsistensi internal yang baik. Nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari 0,7 dianggap reliabel. Uji model pengukuran diuji dengan menggunakan *Outer Model* untuk mengetahui sejauh mana indikator-indikator dapat mengukur konstruk yang diinginkan meliputi *convergent validity* dan *discriminant validity*. Untuk menguji signifikansi hubungan antar variabel, digunakan teknik bootstrapping untuk menghasilkan nilai t-statistic dan p-value. Nilai t-statistic yang lebih besar dari 1,96 dan p-value yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa pengaruh antara variabel-variabel tersebut signifikan secara statistik.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu hamil yang melakukan kunjungan persalinan di Puskesmas Tapen Kudu selama periode Januari 2022 hingga Desember 2024. Berdasarkan data dari Puskesmas, jumlah ibu hamil yang melakukan kunjungan persalinan di Puskesmas Tapen Kudu selama periode tersebut adalah 305 orang dengan besaran sampel didapatkan melalui rumus slovin maka diperoleh sampel dari penelitian ini minimal sebanyak 173 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Outer model

Dalam penelitian ini, hasil pengujian *convergent validity* ditunjukkan melalui nilai *factor loading*. Sesuai pedoman yang telah diberikan oleh Hair et al. (2013) *nilai factor loading* akan dianggap memadai ketika nilainya telah lebih dari 0,5. Pada penelitian ini, seluruh *factor loading* telah memenuhi syarat dan setiap indikator dianggap valid sebagaimana ditunjukkan pada tabel 2.

Tabel 2 Hasil Uji *Convergent Validity*

Variabel	Indikator	Nilai Loading	Keterangan
Place (X1)	X11	0,836	Valid
	X12	0,873	Valid
	X13	0,868	Valid
	X14	0,880	Valid
	X15	0,818	Valid
Promotion (X2)	X21	0,759	Valid
	X22	0,776	Valid
	X23	0,856	Valid
	X24	0,838	Valid
	X25	0,849	Valid
	X26	0,851	Valid
People (X3)	X31	0,918	Valid
	X32	0,851	Valid
	X33	0,856	Valid
	X34	0,893	Valid
	X35	0,910	Valid
	X36	0,809	Valid
Process (X4)	X41	0,846	Valid
	X42	0,874	Valid
	X43	0,881	Valid
	X44	0,902	Valid
	X45	0,844	Valid
	X46	0,835	Valid
	X47	0,843	Valid
Kunjungan PONED (Y)	Y1	0,855	Valid
	Y2	0,837	Valid
	Y3	0,913	Valid
	Y4	0,860	Valid
	Y5	0,819	Valid

Marketing Mix	X51	0,907	Valid
	X52	0,963	Valid
	X53	0,924	Valid
	X54	0,933	Valid

Selain itu, *Convergent validity* juga dapat dievaluasi dengan menggunakan nilai *Average Variance Extracted* (AVE), di mana syaratnya adalah skor AVE harus lebih dari 0,5, sesuai dengan rekomendasi dari Hair Jr. et al., (2019) sebagaimana ditunjukkan pada tabel 3.

Tabel 3. Nilai Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Kunjungan PONE (Y)	0,911	0,933	0,736
Marketing MIX (X5)	0,949	0,964	0,869
People (X3)	0,938	0,951	0,763
Place (X1)	0,908	0,932	0,732
Process (X4)	0,942	0,953	0,741
Promotion (X2)	0,904	0,926	0,676

Berdasarkan hasil yang tercantum dalam Tabel 3 dapat disimpulkan bahwa semua nilai Average Variance Extracted (AVE) berada di atas 0,5. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini valid dan dapat diandalkan untuk mengukur konstruk yang dimaksud. Dari pengujian discriminant validity ini, dapat disimpulkan bahwa validitas konstruk untuk semua variabel dalam penelitian ini cukup baik.

Pengujian composite reliability digunakan untuk menilai tingkat keandalan dari setiap indikator pada variabel yang sedang diteliti. Penilaian ini dilakukan dengan memeriksa nilai composite reliability dan nilai *Cronbach's Alpha* untuk menentukan apakah alat ukur tersebut dapat dianggap andal atau tidak. Nilai reliabilitas yang dianggap baik adalah yang melebihi 0,7. Jika nilai composite reliability berada pada atau di atas 0,7, maka dianggap dapat diterima, sedangkan nilai yang berada pada atau di atas 0,8 menunjukkan tingkat reliabilitas yang sangat baik (Hair et al., 2003). Dan Tabel 4.10 menunjukkan bahwa nilai composite reliability dan cronbach's alpha semuanya di atas 0,7. Dengan demikian, kita dapat menyimpulkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini dianggap reliabel.

Tabel 4 Nilai R square

Variabel	R Square	R Square Adjusted
Kunjungan PONE (Y)	0,313	0,292

Berdasarkan tabel 4 Variabel Kunjungan PONE (Y) memiliki R Square sebesar 0,313, artinya 31,3% variabilitas dalam Kunjungan PONE dijelaskan oleh *place*, *promotion*, *people*, *process* dan *Marketing Mix*. Artinya hubungan Variabel Kunjungan PONE (Y) dikategorikan sedang untuk dijelaskan oleh konstruk dalam model, sehingga masih ada ruang bagi variabel lain untuk meningkatkan kemampuan prediksi model ke depannya.

Tabel 5 Nilai *Path Coefficient*

Hubungan Variabel	T Statistics ($ O/STDEV $)	P Values	Keterangan
Marketing MIX (X5) -> Kunjungan PONE D (Y)	4,336	0,000	Signifikan
People (X3) -> Kunjungan PONE D (Y)	4,753	0,000	Signifikan
Place (X1) -> Kunjungan PONE D (Y)	4,613	0,000	Signifikan
Process (X4) -> Kunjungan PONE D (Y)	4,136	0,000	Signifikan
Promotion (X2) -> Kunjungan PONE D (Y)	3,325	0,001	Signifikan

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 5 menunjukkan hasil uji hipotesis untuk hubungan langsung antar variabel:

- 1) *Place* (tempat) berpengaruh secara signifikan terhadap kunjungan persalinan PONE D puskesmas Tapen Kudu. Hal ini terlihat dari nilai t-statistik 4,613 dan p-value 0,000. Berdasarkan data ini, dapat disimpulkan bahwa hipotesis H1 diterima.
- 2) *Promotion* (promosi) berpengaruh secara signifikan terhadap kunjungan persalinan PONE D puskesmas Tapen Kudu. Hal ini terlihat dari nilai t-statistik 3,325 dan p-value 0,001. Berdasarkan data ini, dapat disimpulkan bahwa hipotesis H2 diterima.
- 3) *People* (sumber daya manusia) berpengaruh secara signifikan terhadap kunjungan persalinan PONE D puskesmas Tapen Kudu. Hal ini terlihat dari nilai t-statistik 4,753 dan p-value 0,000. Berdasarkan data ini, dapat disimpulkan bahwa hipotesis H3 diterima.
- 4) *Process* (proses) berpengaruh secara signifikan terhadap kunjungan persalinan PONE D puskesmas Tapen Kudu. Hal ini terlihat dari nilai t-statistik 4,136 dan p-value 0,000. Berdasarkan data ini, dapat disimpulkan bahwa hipotesis H4 diterima.
- 5) *Marketing Mix* berpengaruh secara signifikan terhadap kunjungan persalinan PONE D puskesmas Tapen Kudu. Hal ini terlihat dari nilai t-statistik 4,336 dan p-value 0,000. Berdasarkan data ini, dapat disimpulkan bahwa hipotesis H5 diterima.

Pembahasan

Pengaruh *Place* (Tempat) Terhadap Kunjungan Persalinan PONE D Puskesmas Tapen Kudu

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan, diperoleh temuan bahwa *place* (tempat) berpengaruh secara signifikan terhadap kunjungan persalinan PONE D di Puskesmas Tapen Kudu. Hal ini terlihat dari nilai t-statistik sebesar 4,613, dan p-value sebesar 0,000.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Madhavedi et al., (2024); Ginting et al., (2024); Hidayat & Farhani (2025); dan Pandora (2020) sehingga mengkonfirmasi pentingnya faktor tempat dalam menentukan pilihan ibu hamil dalam memilih fasilitas kesehatan untuk persalinan. Faktor-faktor yang termasuk dalam *place* seperti mudah dijangkau, tersedianya tempat parkir, untuk menuju puskesmas dapat dengan mudah dijangkau dengan menggunakan transportasi umum, tersedianya fasilitas pendukung (seperti: ruang tunggu, kamar mandi, dan ruang perawatan), dan terdapat tanda petunjuk arah menuju puskesmas yang jelas dan mudah dipahami dapat mempengaruhi kunjungan persalinan PONE D masyarakat terhadap Puskesmas Tapen Kudu Jombang. Hal ini sejalan dengan teori *marketing mix* yang disampaikan oleh Kotler et al., (2022) yang menyatakan bahwa elemen *place* yang baik dan tepat dapat mendorong lebih banyak orang untuk menggunakan layanan yang tersedia.

Hal ini juga sangat relevan dengan demografi responden yang mayoritas berusia 25–29 tahun (46,82%). Pada rentang usia ini, ibu hamil umumnya lebih memperhatikan kenyamanan dan aksesibilitas fasilitas kesehatan, mengingat kebutuhan yang mendesak saat menjalani proses persalinan. Karena usia ini biasanya berada pada tahap perencanaan keluarga dan memiliki keterbukaan terhadap informasi, faktor lokasi dan fasilitas yang memadai menjadi faktor penentu dalam pemilihan tempat persalinan.

Mengingat Mayoritas responden melakukan kunjungan ANC pada tahun 2024 (46,24%), tahun yang masih dekat dengan tahun kelahiran, aksesibilitas dan kenyamanan tempat yang strategis menjadi semakin penting bagi ibu hamil yang menginginkan tempat yang mudah dijangkau, bersih, dan aman. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan fasilitas yang baik di Puskesmas Tapen Kudu dapat menarik lebih banyak kunjungan, khususnya bagi mereka yang berada dalam fase mendekati kelahiran.

Pengaruh *Promotion* (Promosi) Terhadap Kunjungan Persalinan PONED Puskesmas Tapen Kudu

Berdasarkan hasil uji hipotesis, dapat disimpulkan bahwa *promotion* (promosi) berpengaruh secara signifikan terhadap kunjungan persalinan PONED di Puskesmas Tapen Kudu. Hal ini terlihat dari nilai t-statistik sebesar 3,325 dan p-value sebesar 0,001.

Hasil dari penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Bondarenko & Vyshnivska, (2023); Bakhitah & Lusia, (2023); Pandora, (2020) sehingga mengkonfirmasi pentingnya faktor promosi dalam menentukan pilihan ibu hamil dalam memilih fasilitas kesehatan untuk persalinan. Faktor-faktor promosi seperti penyuluhan tentang layanan persalinan PONED dari Puskesmas Tapen Kudu bermanfaat dan cukup memberi informasi, adanya iklan atau kampanye terkait persalinan PONED melalui media massa (TV, Radio, koran), informasi tentang persalinan PONED melalui media sosial (Facebook, Instagram, WhatsApp, dll), informasi tentang layanan persalinan PONED di lingkungan sekitar (misalnya: dari kader kesehatan atau pertemuan warga), berpartisipasi dalam acara kesehatan masyarakat yang diselenggarakan oleh Puskesmas Tapen Kudu, mendengar testimoni pasien mengenai pengalaman persalinan PONED di Puskesmas Tapen Kudu dapat mempengaruhi kunjungan persalinan PONED masyarakat terhadap Puskesmas Tapen Kudu Jombang.

Ditinjau dari mayoritas responden melakukan kunjungan ANC paling banyak 2 kali (69,94%), yang menunjukkan bahwa mereka cenderung melakukan kunjungan yang cukup terbatas dalam rangka pemeriksaan kehamilan. Hal ini menunjukkan bahwa promosi yang terlalu sering atau terlalu umum dapat meningkatkan minat dan persepsi positif terhadap layanan yang ditawarkan. Ibu hamil dalam kelompok usia 25–29 tahun mungkin lebih memilih promosi yang lebih spesifik dan relevan dengan kebutuhan mereka, seperti penawaran edukasi tentang persalinan atau konsultasi medis yang lebih terarah, daripada promosi yang terlalu luas dan kurang mendalam.

Selain itu, kebanyakan responden melakukan kunjungan ANC pada tahun 2024, yang mengindikasikan bahwa mereka lebih memperhatikan informasi terkini mengenai fasilitas kesehatan dan layanan kehamilan. Jika promosi yang dilakukan Puskesmas Tapen Kudu tidak terfokus atau kurang relevan, maka ibu hamil dalam kelompok usia ini cenderung mengabaikan promosi yang ada.

Pengaruh *People* (Sumber Daya Manusia) Terhadap Kunjungan Persalinan PONED Puskesmas Tapen Kudu

Berdasarkan hasil uji hipotesis, dapat disimpulkan bahwa *people* (sumber daya manusia) berpengaruh secara signifikan terhadap kunjungan persalinan PONED di Puskesmas Tapen Kudu. Hal ini terlihat dari nilai t-statistik sebesar 4,753, dan p-value sebesar 0,000.

Hasil penelitian ini mendukung dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Jiru & Sendo, (2021); Krot & Rudawska, (2021); Pandora, (2020) sehingga mengkonfirmasi pentingnya faktor pengaruh *people* (sumber daya manusia) berkualitas yang ada di Puskesmas Tapen Kudu terhadap tingkat kunjungan ibu hamil untuk melahirkan di fasilitas tersebut. Kualitas sumber daya manusia yang dimaksud mencakup keterampilan, sikap, dan pengetahuan tenaga medis serta petugas kesehatan lainnya yang terlibat dalam layanan persalinan. Koefisien positif ini menunjukkan bahwa faktor *people* memainkan peran penting dalam mempengaruhi keputusan ibu hamil untuk memilih Puskesmas Tapen Kudu sebagai tempat persalinan.

Secara keseluruhan, hasil ini mengindikasikan bahwa sumber daya manusia yang berkualitas baik dari tenaga medis, bidan, maupun petugas lainnya mempunyai dampak yang signifikan terhadap tingkat kepercayaan masyarakat dalam memilih Puskesmas Tapen Kudu sebagai tempat persalinan. Faktor seperti keterampilan dalam memberikan layanan yang ramah, responsif, dan profesional, serta pengetahuan yang memadai tentang prosedur persalinan PONED, dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mendorong ibu hamil untuk memilih fasilitas tersebut.

Oleh karena itu, penting bagi Puskesmas Tapen Kudu untuk terus meningkatkan kualitas SDM melalui pelatihan, pendidikan, dan pemantauan kinerja. Dengan peningkatan kualitas SDM, Puskesmas Tapen Kudu dapat terus meningkatkan tingkat kunjungan persalinan dan memperkuat reputasinya sebagai fasilitas kesehatan yang dapat diandalkan oleh masyarakat.

Ditinjau dari demografi responden yang mayoritas berusia 25–29 tahun menunjukkan bahwa mereka berada pada usia yang relatif matang dalam memutuskan pilihan pelayanan kesehatan. Usia ini sering kali diiringi dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi dan ekspektasi yang lebih besar terhadap kualitas pelayanan, termasuk dari segi keterampilan dan sikap petugas medis.

Karena mayoritas responden melakukan kunjungan ANC paling banyak 2 kali, mereka mungkin menginginkan pengalaman yang lebih personal dan interaktif dalam proses pemeriksaan dan persalinan. Oleh karena itu, kualitas sumber daya manusia yang ramah, terlatih, dan responsif sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan ibu hamil dalam memilih Puskesmas Tapen Kudu sebagai tempat persalinan.

Puskesmas Tapen Kudu perlu memastikan bahwa para petugasnya memiliki keterampilan komunikasi yang baik, karena responden pada usia ini cenderung lebih kritis dan memperhatikan pelayanan medis yang mereka terima.

Pengaruh *Process* (Proses) Terhadap Kunjungan Persalinan PONED Puskesmas Tapen Kudu

Berdasarkan hasil uji hipotesis, dapat disimpulkan bahwa *process* (proses) berpengaruh secara signifikan terhadap kunjungan persalinan PONED di Puskesmas Tapen Kudu. Hal ini terlihat dari nilai t-statistik sebesar 4,136 dan p-value sebesar 0,000.

Hasil penelitian ini mendukung dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Pandora (2020); Citra et al., (2024) dan Setiawan & Prapanca (2023) sehingga dari penelitian ini mengkonfirmasi pentingnya faktor pengaruh *process* (proses) terhadap tingkat kunjungan ibu hamil untuk melahirkan di Puskesmas Tapen Kudu Jombang. Artinya faktor proses pendaftaran persalinan di Puskesmas Tapen kudu berjalan lancar tanpa hambatan, prosedur pemeriksaan dan penanganan persalinan di Puskesmas Tapen Kudu mudah dipahami dan diikuti, proses persalinan PONED di Puskesmas Tapen Kudu dilakukan dengan teliti, mudah untuk mendapatkan informasi tentang prosedur persalinan, puas dengan layanan pasca-persalinan yang diberikan, didampingi dengan baik oleh tenaga medis selama proses persalinan, dan waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan persalinan PONED di Puskesmas Tapen Kudu terbilang singkat

Dengan demikian, Puskesmas Tapen Kudu dapat mempertimbangkan untuk terus menyederhanakan dan meningkatkan efisiensi proses pelayanan, meskipun dalam hal ini tidak menjadi faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kunjungan persalinan.

Ditinjau berdasarkan mayoritas responden melakukan kunjungan ANC pada tahun 2024 dan 2025, yang berarti mereka lebih sering memanfaatkan layanan kesehatan pada periode yang sudah dekat dengan masa persalinan. Sehingga faktor proses pelayanan (seperti prosedur administratif atau pengaturan jadwal) juga memiliki berpengaruh yang signifikan, proses yang cepat dan efisien sangat penting untuk ibu hamil yang sering kali membutuhkan pelayanan yang cepat dan tanpa hambatan, terutama saat mendekati tanggal persalinan. Dan proses yang rumit atau terlalu banyak prosedur administratif dapat menyebabkan ketidaknyamanan, oleh karena itu perbaikan dalam proses pelayanan tetap perlu dilakukan untuk meningkatkan kenyamanan pasien.

Pengaruh *Marketing MIX* Terhadap Kunjungan Persalinan PONED Puskesmas Tapen Kudu

Berdasarkan hasil uji hipotesis, dapat disimpulkan bahwa *Marketing Mix* berpengaruh secara signifikan terhadap kunjungan persalinan PONED di Puskesmas Tapen Kudu. Hal ini terlihat dari nilai t-statistik sebesar 4,336 dan p-value sebesar 0,000.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Daud & Sarmiati, (2023); Mada (2024) sehingga dapat mengkonfirmasi bahwa *marketing mix* dengan faktor *place*, *people*, *promotion* dan *process* memiliki pengaruh terhadap tingkat kunjungan ibu hamil untuk melahirkan di Puskesmas Tapen Kudu Jombang. Keberhasilan Puskesmas Tapen Kudu dalam menerapkan strategi marketing mix yang efektif akan berkontribusi pada peningkatan kunjungan persalinan PONED. Dengan kata lain, apabila Puskesmas berhasil mengelola aspek-aspek dalam marketing mix secara baik, hal ini akan meningkatkan keputusan masyarakat untuk memilih Puskesmas sebagai tempat persalinan. Secara lebih rinci, *marketing mix* terdiri dari empat elemen utama yang saling terkait: *place*, *promotion*, *people*, dan *process*. Setiap elemen ini memiliki peran penting dalam menciptakan

pengalaman yang optimal bagi masyarakat dan ibu hamil yang membutuhkan layanan persalinan.

KESIMPULAN

Place (tempat), *Promotion* (Promosi), *People* (Sumber Daya Manusia), *Process* (Proses), *Marketing Mix* berpengaruh secara signifikan terhadap kunjungan persalinan PONED di Puskesmas Tapen Kudu Jombang. Keberhasilan Puskesmas dalam mengelola setiap elemen dari marketing mix ini akan menciptakan lingkungan yang mendukung bagi ibu hamil dalam memilih Puskesmas sebagai tempat persalinan, yang pada akhirnya meningkatkan jumlah kunjungan persalinan PONED. Puskesmas Tapen Kudu Jombang perlu terus mengoptimalkan implementasi setiap elemen marketing mix untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menarik lebih banyak kunjungan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Abduh, M., Alawiyah, T., Apriansyah, G., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2022). Survey Design: Cross Sectional dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3(01), 31–39. <https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i01.1955>
- [2] Ariyanti, R., Yulianti, I., & Padlilah, R. (2021). Birth Place Preference and Birth Attendant Selection during Covid-19 Pandemic in Tarakan City, North Kalimantan. *Journal of Maternal and Child Health*, 6(1), 122–130. <https://doi.org/10.26911/thejmch.2021.06.01.12>
- [3] Arrohmah, M., Suryoputro, A., & Budiyo. (2024). The Role of Stakeholders in the Provision of Minimum Service Health Care in Wonosobo Regency. *JMedia Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*, 7(5), 1274–1280. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.56338/mppki.v7i5.5194>
- [4] Bakhitah, A. N., & Lusiana, A. (2023). Pengaruh Strategi Marketing Mix (4P) Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Pemasaran Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Geffa Production Sukoharjo). *Jurnal Sinar Manajemen*, 10(2), 102–115. <https://doi.org/10.56338/jsm.v11i2.2821>
- [5] Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1).
- [6] Bondarenko, V., & Vyshnivska, B. (2023). Promotional Marketing As a Method of Increasing Sales. *Three Seas Economic Journal*, 4(2), 21–28. <https://doi.org/10.30525/2661-5150/2023-2-3>
- [7] Daud, & Sarmiati. (2023). Fundamental strategi pemasaran: marketing mix 4P to 4A. *Jurnal Al Mujaddid Humaniora*, 9(2), 2023.
- [8] Devi, S., Wijaya, A. A., Hasibuan, I. D., Dina, P., & Andina, A. (2024). Analisis Efektivitas Penggunaan Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Simalingkar. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Abdi Nusa*, 4(2), 108–119. <https://doi.org/10.52005/abdinusa.v4i2.256>
- [9] Ernawati, T., Siswati, S., & Anshari, L. H. (2023). Implementasi Kebijakan Pelayanan Obstetri dan Neonatal Emergency Dasar (PONED) di Puskesmas Kabupaten Solok. *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 9(1), 33–39. <https://doi.org/10.25311/keskom.vol9.iss1.1245>
- [10] Firmansyah, D., & Dede. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85–114.
- [11] Futri, N. A., Purwanti, D., & Nur, T. (2023). Efektivitas Standar Pelayanan Minimal (SPM)

- Dalam Penanganan Penyakit Tidak Menular (PTM) Di Uptd Puskesmas Citarik Kabupaten Sukabumi. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 10(2), 401–410. <https://doi.org/10.37676/professional.v10i2.4367>
- [12] Ginting, I. K., Nuraini, N., & Nasution, R. S. (2024). Analysis of Factors Influencing Patients to Choose a Hospital for Inpatient at Al Fuadi Binjai General Hospital. *Promotor*, 7(4), 521–524. <https://doi.org/10.32832/pro.v7i4.955>
- [13] Hidayat, M. R., & Farhani, A. (2025). PENGARUH LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI MM FOOD COURT KABUPATEN TABALONG. *JAPB*, 8(1), 659–669. <https://doi.org/10.35722/japb>
- [14] Jiru, H. D., & Sendo, E. G. (2021). Promoting compassionate and respectful maternity care during facility-based delivery in Ethiopia: Perspectives of clients and midwives. *BMJ Open*, 11(10). <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2021-051220>
- [15] Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Manajemen Pemasaran. In *Edisi Millenium, Jilid 1* (Vol. 1, Issue 2).
- [16] Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). Marketing Management, Sixteenth Edition. In *Pearson Education Limited* (Sixteenth E). Pearson. <https://doi.org/10.2307/1250781>
- [17] Krot, K., & Rudawska, I. (2021). How public trust in health care can shape patient overconsumption in health systems? The missing links. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(8). <https://doi.org/10.3390/ijerph18083860>
- [18] Lattof, S. R., Strong, J., Maliqi, B., & Yaqub, N. (2025). Impact of Private Sector Delivery of Quality Care on Maternal, Newborn, and Child Health Outcomes in Low-and Middle-Income Countries: A Systematic Review. *Annals of Global Health*, 91(1), 1–21. <https://doi.org/10.5334/aogh.4596>
- [19] Mada, Y. P. (2024). the Evolution and Revolution of Marketing Mix From 4P To 4C To 4E To E-Marketing Mix: a Literature Overview. *International Journal of Innovations in Engineering Research and Technology*, 11(8), 37–47. <https://doi.org/10.26662/ijiert.v11i8.pp37-47>
- [20] Madhavedi, D. S., Sudhaker, P., Prathima, C., & Chakradhar, G. (2024). a Study on Marketing Mix Elements (Product, Price, Place, Promotion) and Their Interplay in Driving Customer Acquisition, Retention. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT)*, 11(3), 2649–2655. <https://doi.org/10.61841/turcomat.v11i3.14490>
- [21] Pandora, A. (2020). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa (Product , Place , Terhadap Keputusan Pembelian Dan Dampaknya Bandung. *Journal of Accounting and Bussines Studies*, 5(1), 42–58.
- [22] Pasaribu, K. N., & Munthe, N. B. G. (2025). Evaluation Of Emergency Neonatal Obstetric Services (PONED) On The Degree Of Mother's Health In The Work Area Of The State Dolok Public Health Center, Silou District, Kahean, Simalungun Regency, In 2023. *Jurnal Kebidanan Kestra (Jkk)*, 7(2), 170–176. <https://doi.org/10.35451/jkk.v7i2.2589>
- [23] Purkiewicz, A., Regin, K. J., Mumtaz, W., & Pietrzak-Fiećko, R. (2025). Breastfeeding: The Multifaceted Impact on Child Development and Maternal Well-Being. *Nutrients*, 17(8), 1–26. <https://doi.org/10.3390/nu17081326>
- [24] Purwadhi Purwadhi, Yani Restiani Widjaja, Evi Masuni, Kiko Erynio Firdausa, Analisis Strategi Dalam Menghadapi Era BPJS Kesehatan Yang Di Berlakukan Di Rumah Sakit , Innovative: Journal Of Social Science Research: Vol. 4 No. 5 (2024): Innovative: Journal Of Social Science Research

- [25] Purwadhi, H, Yani Restiani, Wildan. 2024. Strategi Pengelolaan Sumber Daya Untuk Keberlanjutan Operasional Rumah Sakit. *Journal of Social Science Research*.4(6), 507- 516.
- [26] Putu, N., Pariantini, D., Kurniati, N. M., Fina, K., & Putri, A. (2023). Analysis of Puskesmas Regional Public Service Agency System (BLUD) in Bangli District in 2022. *Jurnal KEsehatan, Sains Dan Teknologi (JAKASAKTI)*, 2(3), 153–164.
- [27] Rejeki, S. T., Akhyar, M., & Respati, S. H. (2016). Implementation of Basic Obstetric and Neonatal Emergency Service Program (PONED) at Health Centers, Tegal. *Journal of Maternal and Child Health*, 01(04), 257–267. <https://doi.org/10.26911/thejmch.2016.01.04.07>
- [28] Sari, K. C., & Sari, Y. (2024). Faktor-faktor yang berhubungan dalam memilih penolong persalinan. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 18(9), 1182–1191. <https://doi.org/10.33024/hjk.v18i9.624>
- [29] Sari, S. D., & Legiran. (2024). Desain Cross Sectional Bagi Penelitian Bidang Kebidanan. *Health Of Science*, 1(1), 18–25.
- [30] Selina, Rahman, G., & Wahyuni, R. (2023). PENGARUH PENGETAHUAN DAN SOSIAL BUDAYA DALAM KELUARGA TERHADAP PEMILIHAN TEMPAT PERSALINAN DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS LONG IKIS. *Journal OF Comprehensive Science*, 2(1), 305–315.
- [31] Sukaini, & Ifna, R. (2003). The role of human resources in Service Marketing. *International Journal of Economics, Business and Innovation Research*, 02(01), 126–134. <https://doi.org/10.1016/j.mnl.2003.09.003>
- [32] Tanjung, F., Effendy, I., & Utami, T. N. (2024). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kunjungan Antenatal Care (Anc) di Wilayah Kerja Puskesmas Pelabuhan Sambas Kota Sibolga Tahun 2022. *Jurnal Kebidanan Khatulistiwa*, 10(2), 79–90.
- [33] Tuladhar, S., Delius, M., Siebeck, M., Oberhauser, C., Paudel, D., & Rehfuess, E. (2024). Standards of care and determinants of women’s satisfaction with delivery services in Nepal: a multi-perspective analysis using data from a health facility-based survey. *BMC Pregnancy and Childbirth*, 24(1), 1–16. <https://doi.org/10.1186/s12884-024-06301-9>

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN