

**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN KIA/KB DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS JALAKSANA
KABUPATEN KUNINGAN
TAHUN 2025**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana pada Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat
Universitas Bhakti Husada Indonesia

Oleh :

Alief Rahman Hakim

CMR0210003



**PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS BHAKTI HUSADA INDONESIA
KUNINGAN**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi

HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN KIA/KB DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS JALAKSANA KABUPATEN KUNINGAN TAHUN 2025

Diajukan Oleh :

ALIEF RAHMAN HAKIM

CMR021003

Kuningan, 29 Agustus 2025

Telah Disetujui Oleh,

Pembimbing I

Pembimbing II

Cecep Heriana, S.KM.,M.Ph.,P.Hd
NIDN. 0430078501

Hamdan.SKM.,MKM
NIDN.0404038905

LEMBAR PENGESAHAN

**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN KIA/KB DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS JALAKSANA
KABUPATEN KUNINGAN
TAHUN 2025**

Skripsi ini telah diujikan oleh Tim Penguji Program Studi S1 Kesehatan
Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Bhakti Husada Indonesia
Pada, Agustus 2025

Mengesahkan,

Penguji I

Penguji II

Penguji III

Fitri Kurnia Rahim, SKM., MPHM
NIDN. 0425018901

Cecep Heriana, S.KM., M.Ph., PhD
NIDN. 0430078501

Hamdan, S.KM., MKM
NIDN. 0404038905

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

**Ketua Program Studi
S1 Kesehatan Masyarakat**

Ns. Heri Hermansyah, S.Kep, M.KM
NIK. 831102.200904.024

Fitri Kurnia Rahim, S.KM., MPHM
NIDN. 0425018901

LEMBAR PERSEMBAHAN

Tiada lembar paling inti dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan. Laporan skripsi saya ini saya persembahkan sebagai tanda bukti kepada orang tua, sahabat, serta teman-teman yang selalu memberi support untuk menyelesaikan skripsi ini. Terlambat lulus atau lulus tidak tepat waktu bukanlah sebuah kejahatan, bukan pula sebuah aib. Alangkah kerdilnya jika mengukur kecerdasan seseorang hanya dari siapa yang paling cepat lulus. Bukankah sebaik-baiknya skripsi adalah skripsi yang selesai? Karena mungkin ada suatu hal dibalik itu semua dan percayalah alasan saya disini merupakan alasan yang sepenuhnya baik.

MOTTO

"Direndahkan dimata manusia, ditinggikan dimata ALLAH, *prove them wrong*"

"Gonna fight and don't stop, until you are proud"

"selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar, tapi gelombang-gelombang itu yang nanti akan bisa kau ceritakan.

**UNIVERSITAS BHAKTI HUSADA INDONESIA
PROGAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT
SKRIPSI, SEPTEMBER 2025**

**Alief Rahman Hakim
CMR0210003**

Xii+ 69 halaman+9 tabel+ 2 gambar+ 7 lampiran

**Hubungan Kualitas Pelayanan KIA/KB Dengan Tingkat Kepuasan Pasien
Puskesmas Jalaksana Kabupaten Kuningan 2025**

Abstrak

Latar belakang: Secara global, sekitar 966 juta wanita usia produktif menggunakan kontrasepsi, dengan 874 juta menggunakan metode modern dan 92 juta menggunakan metode tradisional. Kementerian Kesehatan mencatat jumlah kematian ibu pada tahun 2022 sebanyak 4.005 dan di tahun 2023 meningkat menjadi 4.129. Kematian bayi pada 2022 tercatat 20.882 dan pada tahun 2023 meningkat menjadi 29.945. Berdasarkan sumber data yang terdapat di Puskesmas Jalaksana, Kabupaten Kuningan terdapat variasi dalam tingkat kepuasan pasien di berbagai ruang pelayanan, yang menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan KIA/KB dengan tingkat kepuasan pasien Puskesmas Jalaksana Kabupaten Kuningan Tahun 2025.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain cross sectional. Populasi adalah seluruh masyarakat di Jalaksana dan sampel yang diambil dengan *teknik random sampling* sebanyak 98 responden. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji *rank spearman*.

Hasil: Sebagian besar responden memiliki kualitas layanan KIA/KB kurang baik sebanyak 50 (51%), dan kepuasan pasien sebagian besar tidak puas sebanyak 60 (61,2%). Berdasarkan uji statistik didapatkan hasil *p-value* sebesar 0,000.

Kesimpulan: Terdapat hubungan antara kualitas layanan KIA/KB dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Jalaksana Kabupaten Kuningan Tahun 2025.

Saran : Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan KIA/KB melalui evaluasi berkelanjutan, seperti peningkatan kompetensi tenaga kesehatan, perbaikan alur pelayanan, serta peningkatan sarana prasarana

Kata kunci: KIA/KB, Ibu, Kepuasan pasien

Kepustakaan: 29 jurnal (2020–2024), 6 buku (2020–2024)

**UNIVERSITAS BHAKTI HUSADA INDONESIA
S1 PUBLIC HEALTH STUDY PROGRAM
UNDERGRADUATE THESIS, SEPTEMBER 2025**

**Alief Rahman Hakim
CMR0210003**

Xii + 69 pages + 9 tables + 2 figures + 7 appendices

The Relationship Between Maternal and Child Health/Family Planning (MCH/FP) Service Quality and Patient Satisfaction at Jalaksana Health Center, Kuningan Regency, 2025

Abstract

Background: Globally, around 966 million women of reproductive age use contraception, with 874 million using modern methods and 92 million using traditional methods. The Ministry of Health recorded 4,005 maternal deaths in 2022, which increased to 4,129 in 2023. Infant deaths were recorded at 20,882 in 2022 and rose to 29,945 in 2023. Based on data from Jalaksana Health Center, Kuningan Regency, there are variations in patient satisfaction levels across different service units, indicating that most patients feel fairly satisfied with the services provided. This study aims to determine the relationship between MCH/FP service quality and patient satisfaction at Jalaksana Health Center, Kuningan Regency, in 2025.

Methods: This research is a quantitative study with a cross-sectional design. The population consisted of all residents of Jalaksana, with a random sampling technique used to obtain 98 respondents. The research instrument was a questionnaire tested for validity and reliability. Data analysis was conducted univariately and bivariately using the Spearman rank test.

Results: Most respondents rated the quality of MCH/FP services as poor, totaling 50 (51%), while most patients expressed dissatisfaction with the services, totaling 60 (61.2%). Statistical testing showed a p-value of 0.000.

Conclusion: There is a significant relationship between MCH/FP service quality and patient satisfaction at Jalaksana Health Center, Kuningan Regency, in 2025.

Suggestions: The findings of this study can be used as input to improve the quality of MCH/FP services through continuous evaluation, such as enhancing the competence of health workers, improving service flow, and upgrading facilities and infrastructure.

Keywords: MCH/FP, mothers, patient satisfaction

References: 29 journals (2020–2024), 6 books (2020–2024)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran ALLAH SWT beserta rahmat dan karunianya serta karunia-nya. Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “hubungan kualitas pelayanan KIA/KB dengan tingkat kepuasan pasien puskesmas jalaksana kabupaten kuningan 2025

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat tugas akhir guna memperoleh gelar sarjana ilmu kesehatan masyarakat di Universitas Bhakti Husada Indonesia. Dalam menyusun ini penulis tidak dapat lepas dari bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak. Berdasarkan hal tersebut penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besar nya kepada yang terhormat.

1. Prof. Dr. Hj. Dewi Laelatul Badriah M.Kes, AIFO selaku Ketua Yayasan Pendidikan Bhakti Husada Kuningan.
2. Bapak Dr. H. Abdal Rohim, S.Kp., M.H selaku Rektor Universitas Bhakti Husada Indonesia.
3. Ns. Heri Hermansyah, S.Kep., M.KM selaku dekan fakultas ilmu kesehatan universitas bhakti husada indonesia
4. Ibu Fitri Kurnia Rahim, S.KM., MPH M selaku Ketua Program studi S1 Kesehatan Masyarakat Universitas Bhakti Husada Indonesia dan sekaligus menjadi penguji sidang skripsi ini.

5. Bapak Cecep Heriana, S.KM.,M.Ph.,PhD selaku dosen pembimbing I, yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dalam menyusun skripsi penelitian ini.
6. Hamdan.SKM.,MKM selaku dosen pembimbing II, yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk mengarahkan dan membantu penulisan dalam menyelesaikan skripsi penelitian ini.
7. Kepada kepala puskesmas jalaksana dan seluruh staf kerja yang telah memberikan kesempatan dan bimbingan selama penelitian di puskesmas jalaksana
8. Saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh keluarga yang selalu memberikan semangat dan motivasi. Setiap nasihat dan dukungan yang saya terima menjadi sumber kekuatan bagi saya dalam menyelesaikan studi ini
9. saya terima kasih atas support kalian bahwa saya bisa sampai sekarang dan bisa menyelesaikan proposal ini

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi teknik penulisan maupun teori. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak yang bersifat membangun dalam bahan perbaikan dimasa yang akan datang. Besar harapan penulis, penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Kuningan, Agustus

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
Abstrak.....	iii
<i>Abstract.....</i>	<i>iv</i>
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Keaslian Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Konsep Kualitas Pelayanan Kesehatan	11
2.2 Konsep Kepuasan Pasien	20
2.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Berdasarkan Teori Dissonansi Kognitif Oleh Leon Festinger	25
2.4 Kerangka Teori	28
BAB III KERANGKA KONSEP, DEFINISI OPERASIONAL & HIPOTESIS.....	29
3.1 Kerangka Konsep	29
3.2 Definisi Operasional	30
3.3 Hipotesis	31
BAB IV METODE PENELITIAN.....	32
4.1 Jenis dan Rancangan Penelitian	32
4.2 Variabel Penelitian	32
4.3 Populasi dan Sampel	33
4.4 Instrumen Penelitian	36

4.5	Teknik Pengumpulan Data	37
4.6	Teknis Analisis Data	39
4.7	Etika Penelitian	43
4.8	Lokasi, Waktu, dan Jadwal Penelitian	45
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		46
5.1	Hasil Penelitian	46
5.2	Pembahasan	48
5.3	Keterbatasan Penelitian	58
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN.....		59
6.1	Simpulan	59
6.2	Saran	59
DAFTAR PUSTAKA.....		61
LAMPIRAN.....		65

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Keaslian Penelitian	7
Tabel 3.1	Definisi Operasional	30
Tabel 5.1	Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Layanan KIA/KB di Puskesmas Jalaksana Kabupaten Kuningan Tahun 2025	46
Tabel 5.2	Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien di Puskesmas Jalaksana Kabupaten Kuningan Tahun 2025	47
Tabel 5.3	Hubungan Kualitas Layanan KIA/KB dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Jalaksana Kabupaten Kuningan	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Teori	28
Gambar 3.1	Kerangka Konsep	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Jadwal Penelitian	65
Lampiran 2	Surat Izin Studi Pendahuluan	66
Lampiran 3	Surat Balasan Studi Pendahuluan	67
Lampiran 4	Surat Permohonan Menjadi Responden	68
Lampiran 5	Lembar Persetujuan Menjadi Responden	69
Lampiran 6	Instrumen Penelitian	70
Lampiran 7	Output SPSS	76
Lampiran 8	Dokumentasi	78