

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN CALON PENGANTIN TERHADAP
PELAYANAN SKRINING PRANIKAH OLEH PUKSESMA
KOTA SURABAYA**



Oleh:

Nabilatul Arifah

012011223031

PROGRAM STUDI KEBIDANAN

FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

2022

**Analisis Kepuasan Calon Pengantin Terhadap Pelayanan
Skrining Pranikah Oleh Puskesmas Kota Surabaya**

Skripsi

Untuk memenuhi persyaratan tahap sarjana Program Studi Kebidanan pada
Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga



Oleh:

Nabilatul Arifah

012011223031

**PROGRAM STUDI KEBIDANAN
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2022**

PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Nabilatul Arifah
NIM : 012011223031
Program Studi : Kebidanan FK UNAIR
Angkatan : 2020 Alih Jenis
Jenjang : Sarjana

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan tindak plagiat dalam penulisan usulan penelitian saya yang berjudul:

ANALISIS KEPUASAN CALON PENGANTIN TERHADAP PELAYANAN SKRINING PRANIKAH OLEH PUSKESMAS KOTA SURABAYA

Apabila di kemudian hari saya terbukti melakukan tindakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 17 Januari 2022

Yang menyatakan,


Nabilatul Arifah
012011223031

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul:

**Analisis Kepuasan Calon Pengantin Terhadap Pelayanan Skrining Pranikah
Oleh Puskesmas Kota Surabaya**

Telah disetujui untuk diujikan

Tanggal: 17 Januari 2022

Pembimbing 1



Samsriyaningsih Handayani dr., M.Kes., M.Ed., Ph.D
NIP. 196506291994122001

Pembimbing 2



Rize Budi Amalia, S.Keb., Bd., M.Kes
NIP. 198410232016113201

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Kebidanan



Dr. Budi Prasetyo, dr.,Sp.OG (K)
NIP : 19760530 200501 1 001

PENETAPAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Skripsi dengan judul : Analisis Kepuasan Calon Pengantin Terhadap Pelayanan Skrining Pranikah Oleh Puskesmas Kota Surabaya

Telah diuji pada tanggal : 17 Januari 2022

Ketua : Dr. Budi Prasetyo, dr., Sp.OG (K)
NIP. 19760530 200501 1 001

Anggota Penguji : 1. Samsriyaningsih Handayani., dr., M.Kes., M.Ed., Ph.D
NIP. 196506291994122001

2. Rize Budi Amalia, S.Keb., Bd., M.Kes
NIP. 198410232016113201

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

**Analisis Kepuasan Calon Pengantin Terhadap Pelayanan Skrining Pranikah
Oleh Puskesmas Kota Surabaya**

Telah diujikan dan disahkan
Tanggal : 17 Januari 2022

Penguji I



Dr. Budi Prasetyo, dr., Sp. OG (K)
NIP. 19760530 200501 1 001

Penguji II



Rize Budi Amalia, S.Keb., Bd., M.Kes
NIP. 198410232016113201

Penguji III



Samsriyaningsih Handayani dr., M.Kes., M.Ed., Ph.D
NIP. 196506291994122001



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan pada kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan bimbinganNya saya dapat menyelesaikan naskah usulan penelitian ini dengan judul “Analisis Kepuasan Calon Pengantin Terhadap Pelayanan Skrining Pranikah Oleh Puskesmas Kota Surabaya.”. Penyusunan skripsi ini adalah salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar sarjana kebidanan (S.Keb) pada Program Studi Kebidanan Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga. Bersama ini, perkenankanlah saya mengucapkan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. Budi Santoso, dr. Sp.OG(K) selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga Surabaya yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada saya untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan program studi Kebidanan Alih Jenis.
2. Dr. Budi Prasetyo, dr., Sp.OG (K) selaku Koordinator Program Studi Kebidanan Fakultas Kedokteran, yang selalu memberikan semangat dan motivasi untuk menyelesaikan Program Studi Kebidanan serta selalu membuat saya ingat akan agama di setiap sesi pengajarannya.
3. Samsriyaningsih Handayani dr., M.Kes., M.Ed., Ph.D selaku dosen pembimbing 1 yang selalu tulus dalam memberikan bimbingan, arahan, motivasi selama proses penyusunan usulan penelitian ini.
4. Rize Budi Amalia, S.Keb., Bd., M.Kes selaku dosen pembimbing 2. Terima kasih telah senantiasa selalu memberikan motivasi dan arahan yang bermanfaat bagi peneliti.
5. Dr. Budi Prasetyo, dr., Sp.OG (K) selaku penguji skripsi yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk menguji dan hadir dalam seminar hasil penelitian skripsi ini.
6. Dosen dan seluruh staff akademika Program Studi Kebidanan Universitas Airlangga yang telah membuka pikiran akan mimpi yang sempat saya

tinggalkan, dunia kebidanan masih memiliki harapan yang baik selama harapan itu berada di tangan orang-orang yang memiliki mimpi besar.

7. Seluruh Kepala Puskesmas yang berkenan dan menjadi lokasi penelitian, saya ucapkan terima kasih.
8. Seluruh Bidan Koordinator 1000 HPK di Puskesmas terpilih yang berkenan dalam membantu pelaksanaan penelitian ini.
9. Seluruh responden sebanyak 115 orang yang berpartisipasi dalam penelitian ini.
10. Orang tua saya, Arief Wibowo dan Baroroh Nurhayati serta seluruh keluarga besar yang selalu mendampingi, mendidik, dan mengingatkan saya untuk selalu berbuat baik.
11. Semua teman-teman yang saya sayangi dan tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.
12. Semua pihak yang telah membantu penyusunan penelitian ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
13. *Last but no least. Thank you for myself, for being strong in the middle of chaotic situation. You've been having rough go at it lately and you feel like a failure. Hang in there, you're going to be ok and everything will work out as it supposed to. You are amazing, I do love your soul.*

Semoga Allah SWT selalu melindungi dan membalas segala kebaikan yang telah kalian lakukan. Terima kasih atas semua dukungan dalam menyelesaikan usulan penelitian ini. Saya sadari bahwa usulan penelitian ini jauh dari kata sempurna, namun besar harapan saya usulan penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, Januari 2022

Penulis

ABSTRAK

Latar Belakang: Skrining pranikah merupakan proses yang harus dilakukan bagi para pasangan yang akan menikah. Di Indonesia sendiri utamanya di Kota Surabaya, skrining pranikah menjadi salah satu syarat untuk mengurus pernikahan dan dilaksanakan di Puskesmas. Sementara itu salah satu tujuan skrining pranikah adalah untuk mengoptimalkan kesehatan calon orang tua sehingga kepuasan calon pengantin dalam skrining pranikah perlu diperhatikan untuk mengetahui kepuasan calon pengantin mengenai kualitas pelayanan skrining pranikah. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui kepuasan calon pengantin mengenai kualitas pelayanan skrining pranikah. **Metode:** Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel adalah 115 responden dengan *Consecutive Sampling* sebagai teknik pengambilan sampel dan instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Dilaksanakan di 5 Puskesmas Kota Surabaya pada bulan agustus-oktober 2021. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan dari 115 responden didominasi dengan sangat puas (48,7%) dan puas (45,2%) untuk dimensi *reliability*. Sangat puas (48,7%) dan puas (45,2%) untuk dimensi *responsiveness*. sangat puas (48,7%) dan puas (42,6%) untuk dimensi *assurance*. sangat puas (51,3%) dan puas (36,5%) untuk dimensi *empathy*. sangat puas (49,6%) dan puas (45,2%) untuk dimensi *tangibles*. **Kesimpulan:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas calon pengantin telah mendapatkan kepuasan pelayanan skrining pranikah oleh Puskesmas Kota Surabaya, namun dibutuhkan peningkatan kualitas pelayanan di beberapa aspek. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi baru dan menjadi sumbangan referensi pada penelitian dengan topik yang sama di kemudian hari.

Kata kunci: *Kesehatan Reproduksi, Pelayanan Kesehatan, Kepuasan pasien, Puskesmas.*

ABSTRACT

Background: Premarital screening is a process that must be done for couples who are getting married. In Indonesia, especially in the city of Surabaya, pre-marital screening is one of the requirements for arranging marriages and is carried out at the Public Health Center (*Puskesmas*). Meanwhile, one of the goals of premarital check-up is to optimize the health of prospective parents so that client satisfaction in premarital screening needs to be considered to determine client satisfaction regarding the quality of premarital screening services. Based on those explanation, the aim of this study is to determine client satisfaction regarding the quality of premarital screening services. **Method:** This type of research is descriptive quantitative research with a *cross sectional* approach. The number of samples was 115 respondents with *Consecutive Sampling* as a sampling technique and the research instrument used was a questionnaire. This research was conducted in 5 Public Health Centers of Surabaya on August-October 2021. **Results:** The results showed that the satisfaction level of 115 respondents was dominated by very satisfied (48.7%) and satisfied (45.2%) for the *reliability dimension*. Very satisfied (48.7%) and satisfied (45.2%) for the *responsiveness dimension*. Very satisfied (48.7%) and satisfied (42.6%) for the *assurance dimension*. Very satisfied (51.3%) and satisfied (36.5%) for the *empathy dimension*. Very satisfied (49.6%) and satisfied (45.2%) for the *tangibles dimension*. **Conclusion:** The results of this study indicate that the majority of clients have received satisfaction with premarital screening services by the Surabaya City Health Center, but it is necessary to improve the quality of services in several aspects. It is hoped that this research can provide new information and become a reference contribution to future research on the same topic.

Keywords: *Reproductive Health, Health Services, Patient Satisfaction, Public Health Center (Puskesmas).*

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	1
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR GRAFIK	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
DAFTAR SINGKATAN, ISTILAH, DAN ARTI LAMBANG.....	xvii
BAB 1	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1 Tujuan Umum.....	5
1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Teoritis.....	6
1.4.2 Praktis	6
1.4.3 Untuk Mahasiswa Kebidanan	6
1.5 Risiko Penelitian.....	6
BAB 2	7
2.1 Skrining Pranikah.....	7
2.1.1 Konsep dan Pengertian Skrining Pranikah	7
2.1.2 Tujuan Skrining Pranikah	8
2.1.3 Perkembangan Skrining Pranikah di Indonesia	9
2.1.4 Pelaksanaan Skrining Pranikah di Kota Surabaya.....	12
2.2 Kepuasan.....	14
2.2.1 Definisi Kepuasan.....	14
2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	14

2.2.3 Indeks Kepuasan	17
2.3 Dimensi Kepuasan SERQUAL	18
2.4 Harapan	20
BAB 3	23
3.1 Kerangka Konseptual Penelitian	23
BAB 4	26
4.1 Jenis Penelitian	26
4.2 Rancang Bangun Penelitian	26
4.3 Populasi dan Sampel	27
4.3.1 Populasi.....	27
4.3.2 Sampel	27
4.3.3 Teknik pengambilan sampel	28
4.4 Besar Sampel	28
4.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	29
4.6 Variabel Penelitian.....	30
4.7 Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data	34
4.7.1 Teknik Pengumpulan Data.....	34
4.7.2 Prosedur Pengambilan Data.....	35
4.8 Pengolahan dan Analisis Data	36
4.9 Kerangka Operasional.....	38
4.10 <i>Ethical Clearance</i>	38
BAB 5	41
5.1 Hasil Penelitian.....	41
5.1.1 Gambaran Pelayanan Skrining Pranikah oleh Puskesmas Kota Surabaya.....	41
5.2 Analisis Penelitian	43
5.2.1 Karakteristik Responden.....	43
5.2.2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Calon Pengantin Berdasarkan Dimensi SERQUAL dan Hasil Rekapitulasi Pertanyaan Terbuka.....	44
5.2.3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Calon Pengantin Berdasarkan Umur Responden.....	46

5.2.4 Distribusi Frekuensi Kepuasan calon Pengantin berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	47
5.2.5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Calon Pengantin berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden.....	48
5.2.6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Calon Pengantin berdasarkan Pekerjaan Responden.....	50
5.2.7 Distribusi Frekuensi Kepuasan Calon Pengantin berdasarkan Jarak Tempat Tinggal Responden ke Fasilitas Kesehatan.	51
BAB 6	53
6.1 Kepuasan Calon pengantin Atas Pelayanan Skrining Pranikah oleh Puskesmas	53
6.1.1 Kepuasan Calon Pengantin Terhadap Pelayanan Skrining Pranikah Berdasarkan Masing-Masing Dimensi.....	53
6.1.2 Kepuasan Calon pengantin Terhadap Pelayanan Skrining Pranikah Berdasarkan Umur	62
6.1.3 Kepuasan Calon pengantin Terhadap Pelayanan Skrining Pranikah Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
6.1.4 Kepuasan Calon pengantin Terhadap Pelayanan Skrining Pranikah Berdasarkan Pendidikan	65
6.1.5 Kepuasan Calon pengantin Terhadap Pelayanan Skrining Pranikah Berdasarkan Pekerjaan.....	67
6.1.6 Kepuasan Calon pengantin Terhadap Pelayanan Skrining Pranikah Berdasarkan Jarak	70
6.2 Keterbatasan Penelitian	72
BAB 7	73
7.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA.....	76

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Variabel Penelitian, Definisi Operasional, Cara Pengukuran	30
Tabel 4.2 Tabel Eksplorasi Data.....	37
Tabel 5.1 Tabel Distribusi Karakteristik Responden di Wilayah Kota Surabaya.....	43
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Berdasarkan Setiap Dimensi SERQUAL	45
Tabel 5.3 Tabel Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur.....	46
Tabel 5.4 Tabel Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 5.5 Tabel Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan.....	48
Tabel 5.6 Tabel Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan.....	50
Tabel 5.7 Tabel Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jarak.....	51

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Analisis Kepuasan Calon Pengantin Terhadap Pelayanan Skrining Pranikah Oleh Puskesmas Kota Surabaya	23
Gambar 4.1 Rancangan Penelitian Analisis Kepuasan Calon Pengantin Terhadap Skrining Pranikah Oleh Puskesmas Kota Surabaya	26
Gambar 4.9 Bagan Kerangka Operasional Penelitian.....	38

DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik 5.1 Penyebab Ketidakpuasan Calon Pengantin Terhadap Pelayanan Skrining Pranikah	45
Grafik 5.2 Saran Calon Pengantin Terhadap Pelayanan Skrining Pranikah	46

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Jadwal Kegiatan Penelitian.....	68
Lampiran 2 Izin Penggunaan Instrumen Penelitian	69
Lampiran 3 Lembar <i>Informed Consent</i>	70
Lampiran 4 Kuisioner.....	73
Lampiran 5 Sertifikat Komite Etik Penelitian Kesehatan FK UNAIR	76
Lampiran 6 Izin Penelitian Badan Kesatuan Bangsa, Politik, dan Perlindungan Masyarakat.....	77
Lampiran 7 Izin Penelitian Dinas Kesehatan Pemerintah Kota Surabaya	78
Lampiran 8 Berita acara perbaikan skripsi	80

DAFTAR SINGKATAN, ISTILAH, DAN ARTI LAMBANG

AKB	: Angka Kematian Bayi
AKI	: Angka Kematian Ibu
<i>Assurance</i>	: Jaminan
Catin	: Calon Pengantin
<i>Check-Up</i>	: Pemeriksaan
<i>Cut off</i>	: Metode yang digunakan untuk memilah pemakaian atau penggunaan kriteria untuk pertimbangan pada masalah pengambilan keputusan.
<i>Empathy</i>	: Empati
GERMAS	: Gerakan Masyarakat Sehat
GDS	: Gula Darah Sewaktu
Hb	: Hemoglobin
HIV/AIDS	: Human Immunodeficiency Virus/ Acquired Immune Deficiency Syndrome
Jatim	: Jawa Timur
KIE	: Komunikasi, Informasi, dan Edukasi
KEK	: Kekurangan Energi Kronis
Kemenkes	: Kementrian Kesehatan
<i>Premarital</i>	: Pranikah
<i>Reliability</i>	: Keandalan
<i>Responsiveness</i>	: Daya tangkap
SERQUAL	: <i>Service Quality</i>
<i>Tangibles</i>	: Bukti langsung
TORCH	: Toksoplasmosis, Rubella, Citomegalovirus dan Herpes Simpleks
TT	: Tetanus Toxoid
%	: Persen
/	: Atau