

**FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SILIWANGI
TASIKMALAYA
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
PEMINATAN ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
2023**

ABSTRAK

SELVI NURMALA

HUBUNGAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN KIA, KEPUASAN PASIEN, DAN KEPERCAYAAN DENGAN LOYALITAS PASIEN (Studi Pada Pasien *Antenatal Care* di UPTD Puskesmas Rajapolah)

Pelayanan KIA merupakan bagian penting dari pelayanan puskesmas. Kunjungan *antenatal care* di Puskesmas Rajapolah pada tahun 2022 dari 1.012 ibu, hanya 30,14% yang melakukan kunjungan ulang dan ibu yang bersalin di Puskesmas Rajapolah hanya 118 ibu. Hal tersebut menggambarkan kurangnya loyalitas pasien *antenatal care* terhadap puskesmas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan persepsi kualitas pelayanan KIA, kepuasan pasien, dan kepercayaan dengan loyalitas pasien *antenatal care*. Jenis penelitian ini kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah ibu bersalin yang melakukan *antenatal care* di Puskesmas Rajapolah. Sampel diambil dengan teknik *purposive sampling* dengan melakukan wawancara menggunakan kuesioner kepada 94 ibu yang memenuhi kriteria inklusi. Analisis data terdiri dari analisis univariat dan bivariat menggunakan uji *chi-square*. Variabel bebas terdiri persepsi kualitas pelayanan KIA, kepuasan pasien, dan kepercayaan sedangkan variabel terikatnya adalah loyalitas pasien *antenatal care*. Hasil uji *chi square* menunjukkan bahwa terdapat hubungan persepsi kualitas pelayanan KIA ($p < 0,001$) dan kepuasan pasien ($p = 0,001$) dengan loyalitas pasien *antenatal care*. Sedangkan variabel kepercayaan ($p = 0,057$) tidak berhubungan dengan loyalitas pasien *antenatal care*. Kesimpulan penelitian ini adalah terdapat hubungan antara persepsi kualitas pelayanan KIA dan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien *antenatal care*. Diharapkan puskesmas dapat menambah jadwal pelayanan antenatal, melakukan pembinaan peningkatan empati petugas, dan melakukan perbaikan alur pelayanan KIA.

Kata Kunci : Loyalitas Pasien *Antenatal Care*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Kepercayaan

**FACULTY OF HEALTH SCIENCES
SILIWANGI UNIVERSITY
TASIKMALAYA
PUBLIC HEALTH STUDY PROGRAM
HEALTH POLICE AND ADMINISTRATION
2023**

ABSTRACT

SELVI NURMALA

THE RELATIONSHIP BETWEEN PERCEPTION QUALITY OF KIA SERVICE, PATIENT SATISFACTION, AND TRUST WITH PATIENT LOYALTY (Study on Antenatal Care Patients at UPTD Puskesmas Rajapolah)

KIA services are an important part of puskesmas services. Antenatal care visited at Puskesmas Rajapolah in 2022, out of 1,012 mothers, only 30.14% made repeat visits and only 118 mothers gave birth at Puskesmas Rajapolah. This illustrated the lack of loyalty of antenatal care patients to the puskesmas. This study aimed to analyze the relationship between perceptions quality of KIA service, patient satisfaction, and trust with antenatal care patient loyalty. This type of research was quantitative with a cross sectional approach. The population of this study were mothers who gave antenatal care at Puskesmas Rajapolah. Samples were taken using a purposive sampling technique by conducting interviews using a questionnaire to 94 mothers. Data analysis consisted of univariate and bivariate analysis using the chi-square test. The independent variable consists of perception quality of of KIA service, patient satisfaction, and trust while the dependent variable is antenatal care patient loyalty. The results of the chi square test showed that there was a relationship between perception quality of KIA service ($p < 0.001$) and patient satisfaction ($p = 0.001$) with antenatal care patient loyalty. Meanwhile, the trust variable ($p = 0.057$) was not related to the loyalty of antenatal care patients. The conclusion of this study is that there is a relationship between perception quality of KIA service and patient satisfaction with antenatal care patient loyalty. It is hoped that the puskesmas can add schedule of antenatal services, conduct training to increase staff empathy, and improve the flow of KIA services.

Keywords : *Antenatal Care Patient Loyalty, Perceived Quality, Patient Satisfaction, Trust*