

KEPUASAN KLIEN SKRINING PRANIKAH BERDASARKAN JENIS KELAMIN DI PUSKESMAS SURABAYA

Nabilatul Arifah, Samsriyaningsih Handayani, Rize Budi Amalia

Universitas Airlangga, Indonesia

Email: nabilatul.arifah-2020@fk.unair.ac.id, samsri.handayani@gmail.com,
rizebudi.amalia@fk.unair.ac.id

Abstrak

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 klien dalam skrining pranikah perlu diperhatikan untuk melihat reaksi para calon pengantin dalam mempersiapkan kehidupan pernikahan. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui kepuasan klien mengenai kualitas pelayanan skrining pranikah. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel adalah 115 responden dengan *Consecutive Sampling* teknik pengambilan sampel dan instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang telah dikonfirmasi dengan surat dari sekretariat program studi kebidanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas klien telah mendapat kepuasan dari pelayanan skrining pranikah oleh puskesmas. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi baru dan menjadi sumbangan referensi pada penelitian dengan topik yang sama di kemudian hari.

Kata Kunci: skrining pranikah; puskesmas; kepuasan

Abstract

Premarital screening is a process that must be done for couples who are about to get married. In Indonesia and especially in Surabaya, premarital screening is one of the requirements to apply for marriage and is carried out at the public health center (puskesmas). Meanwhile, one of the goals of premarital screening is to optimize the health of prospective parents so that client satisfaction in premarital screening should be considered in order to see the reactions of the prospective bride and groom in preparing for married life. Based on those reasons, this study aims to determine client satisfaction with the quality of premarital screening services. This type of research is a descriptive quantitative research using a cross sectional approach. The number of samples was 115 respondents with the sampling technique using Consecutive Sampling and the instrument used was a questionnaire which was confirmed by a letter from the secretariat of the midwifery study program. The results of this study indicate that the majority of clients have received satisfaction from premarital screening services by the public health center

How to cite:

Arifah, N., Samsriyaningsih Handayani, Rize Budi Amalia (2022) Kepuasan Klien Skrining Pranikah Berdasarkan Jenis Kelamin di Puskesmas Surabaya. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(1).

E-ISSN:

2548-1398

Published by:

Ridwan Institute

(puskesmas). The results of this study are expected to provide new information and become a reference contribution to future research with the same topic.

Keywords: premarital screening; public health center; satisfaction

Received: 2021-12-10; Accepted: 2021-12-25; Published: 2022-01-13

Pendahuluan

Pasangan yang akan menikah diwajibkan melakukan serangkaian tes skrining pranikah atau *premarital check-up* (RI, 2018). Di Indonesia prosedur skrining pranikah masuk dalam hak reproduksi dan seksual bagi para pasangan yang akan menikah dengan menjalani rangkaian pemeriksaan yang disebut dengan persiapan pranikah (RI, 2018). Pelaksanaan skrining pranikah di Kota Surabaya telah dilaksanakan, hal ini disebutkan dalam Surat Edaran Wali Kota Surabaya No. 094/3151/436.7.2/2017 tentang Gerakan Masyarakat Hidup Sehat (GERMAS) menginstruksikan calon pengantin untuk mendapatkan pemeriksaan kesehatan calon pengantin termasuk pemeriksaan fisik dan laboratorium juga penyuluhan kesehatan reproduksi calon pengantin. Skrining pranikah yang dilaksanakan oleh puskesmas menimbulkan berbagai respon seperti kepuasan klien terhadap jasa layanan yang diberikan oleh petugas puskesmas. Kepuasan pelanggan diartikan sebagai respon pelanggan mengenai ketidaksesuaian antara tingkat kebutuhan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian (Rangkuti, 2006). Penelitian mengenai kepuasan pelayanan skrining pranikah oleh puskesmas pernah dilakukan oleh Darmayanti et al., (2020), di Kota Bukit Tinggi tahun 2019 dan menyatakan bahwa kepiawaian konselor saat membagikan masukan dirasa kurang mahir, tidak menguasai materi dan materi diulang-ulang. Diperoleh 41,4% catin dengan penerimaan materi kurang baik. Penerimaan materi yang kurang baik ini disebabkan karena cara pembagian materi serta media yang dipakai saat KIE. Implementasi program KIE telah dilaksanakan dengan baik, namun sistematisasi pelayanan belum sesuai dengan yang diharapkan. Belum terpenuhinya harapan tersebut menunjukkan bahwa kepuasan dalam pelayanan skrining pranikah masih belum tercapai.

Ketidakpuasan pada layanan jasa berpotensi menciptakan beberapa respon, salah satunya adalah komunikasi dari mulut ke mulut atau *word of mouth* (Pujiah & Fatmawati, 2018). Tidak hanya menghasilkan dampak positif, *word of mouth* juga berpotensi memberikan dampak negatif yang biasa disebut dengan *word of mouth* negatif (Sumarmi, 2008). Efek negatif dari *word of mouth* dapat menyebabkan catin lain merasa tidak mendapatkan manfaat dari layanan tersebut karena kepercayaan yang telah terpengaruhi. Menurut Mubarak dalam (Nurmala & KM, 2020), salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku kesehatan adalah kepercayaan. Maka, hal ini berpotensi menyebabkan catin lain tidak peduli terhadap hasil pemeriksaan dan advis dari staf puskesmas. Padahal menurut Puspitaningrum et al., (2018), jika pelaksanaan skrining pranikah efektif dan ada dukungan pemerintah akan mempermudah menurunkan AKI (Angka Kematian Ibu) dan AKB (Angka Kematian Bayi).

Pentingnya pengaruh kepuasan dari pelayanan skrining pranikah perlu untuk diteliti agar tujuan yang diharapkan dari program tersebut dapat tercapai dengan maksimal. Menurut (Irawan, 2008), kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan atau biasa disebut dengan *Service Quality* yang merupakan konsep pelayanan dengan terdiri dari 5 dimensi yaitu *tangibles, responsiveness, reliability, assurance* dan *empathy* (Nursalam, 2014). Sehingga pengukuran dari sebuah kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, topik pelayanan skrining pranikah menarik minat peneliti untuk mengkaji lebih dalam mengenai kepuasan calon pengantin terhadap pelayanan skrining pranikah oleh Puskesmas Kota Surabaya. Calon pengantin dipilih sebagai penilaian kepuasan pelayanan skrining pranikah yang telah mereka dapatkan dan Kota Surabaya dipilih sebagai daerah penelitian karena menurut (Azzulfa, 2019), masih terdapat kendala dalam pelaksanaan skrining pranikah dalam unsur waktu pelaksanaan pelayanan.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah calon pengantin yang telah melakukan skrining pranikah di Puskesmas Kota Surabaya. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *consecutive sampling* dengan kriteria warga Kota Surabaya dan sudah mengikuti skrining pranikah di Puskesmas Kota Surabaya. Besar sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus:

$$\text{Sample Size} = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 p (1 - p)}{d^2}$$

Keterangan:

$Z_{1-\alpha/2}$ = Merupakan varian normal standar (pada kesalahan tipe 1 yaitu 5% ($\alpha = 0,05$) adalah 1,96)

P = Proporsi yang diharapkan dalam populasi berdasarkan studi sebelumnya atau studi percontohan (Kusuma, 2018) = 0,78

d = Presisi = 0,01

Dan didapatkan batas minimal sampel 74.

Variabel dalam penelitian ini adalah dimensi kepuasan klien atas kualitas pelayanan Skrining Pranikah oleh Puskesmas Kota Surabaya dengan acuan SERVQUAL.

Tabel 1
Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Sub-Sub Variabel	Definisi Operasional Sub-Sub Variabel	Skor
Kepuasan dengan acuan SERVQUAL				
Sub variabel Dimensi <i>reliability</i>	Penilaian responden terhadap tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan tepat dan akurat tanpa adanya kesalahan.	Penjelasan Informasi Awal Penjelasan Prosedur Penjelasan hasil Penjelasan Persiapan Kehamilan Pelaksanaan Skrining Pranikah	Tenaga kesehatan menjelaskan tentang hal-hal yang ingin saya dapatkan dari Skrining Pranikah	Kuisisioner kepuasan pelayanan skrining pranikah dimensi <i>reliability</i> memiliki 5 pernyataan dengan nilai tertinggi adalah 20 (4x5) dan nilai terendah adalah 5 (1x5)
Sub variabel Dimensi <i>responsiveness</i>	Penilaian kepada tenaga kesehatan dalam ketanggapan yang berkaitan dengan pelayanan Skrining Pranikah	Tanggapan Pertanyaan Prosedur Skrining Pranikah Tanggapan Pertanyaan hasil pemeriksaan Tanggapan pertanyaan advis persiapan kehamilan Tanggapan pertanyaan pemahaman klien	Tenaga kesehatan menjelaskan apabila ada pertanyaan tentang prosedur Skrining Pranikah Tenaga kesehatan menjelaskan apabila ada pertanyaan tentang hasil Skrining Pranikah Tenaga kesehatan menjelaskan apabila ada pertanyaan tentang persiapan kehamilan Tenaga kesehatan menjelaskan apabila klien kurang paham terhadap penatalaksanaan	Kuisisioner kepuasan pelayanan skrining pranikah dimensi <i>responsiveness</i> memiliki 4 pernyataan dengan nilai tertinggi adalah 16 (4x4) dan nilai terendah adalah 4 (1x4)
Sub variabel Dimensi <i>Assurance</i>	Penilaian responden terhadap tenaga kesehatan dalam segi kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya oleh pasien	Memberikan keyakinan klien Kesopnan tenaga kesehatan Keyakinan klien terhadap tenaga kesehatan Kepercayaan klien terhadap	Tenaga kesehatan dapat menjawab semua pertanyaan dengan yakin Tenaga kesehatan bersikap sopan selama skrining pranikah Tenaga kesehatan menjelaskan dengan benar dan klien yakin Penjelasan tenaga kesehatan dapat	Kuisisioner kepuasan pelayanan skrining pranikah dimensi <i>assurance</i> memiliki 5 pernyataan dengan nilai tertinggi adalah 20 (4x5) dan nilai terendah

Kepuasan Klien Skrining Pranikah Berdasarkan Jenis Kelamin di Puskesmas Surabaya

		penjelasan edukasi	dipahami oleh klien	adalah 5 (1x5)
		Keyakinan klien dalam penerimaan advis	Tenaga kesehatan berkemampuan baik dalam memberikan advis skrining pranikah	
Sub variabel Dimensi <i>Empathy</i>	Penilaian responden terhadap tenaga kesehatan dalam rasa kepedulian dan perhatian kepada pasien	Kepedulian dalam proses skrining pranikah	Tenaga kesehatan menunjukkan sikap penuh perhatian selama proses skrining pranikah	Kuisisioner kepuasan pelayanan skrining pranikah dimensi <i>empathy</i> memiliki 4 pernyataan dengan nilai tertinggi adalah 16 (4x4) dan nilai terendah adalah 4 (1x4)
		Keramahan dalam proses konseling	Tenaga kesehatan bersikap ramah selama proses skrining pranikah	
		Perhatian klien pada tindakan petugas	Cara tenaga kesehatan memberikan pelayanan skrining pranikah menarik perhatian klien	
		Ketekunan petugas	Tenaga kesehatan menunjukkan sikap penuh	
Sub variabel Dimensi <i>tangibles</i>	Penilaian responden terhadap ketersediaan fasilitas dan perlengkapan yang memadai	Kerapian tenaga kesehatan	Tenaga kesehatan berpenampilan rapi saat melakukan skrining pranikah	Kuisisioner kepuasan pelayanan skrining pranikah dimensi <i>tangibles</i> memiliki 5 pernyataan dengan nilai tertinggi adalah 20 (4x5) dan nilai terendah adalah 5 (1x5)
		Rasa nyaman yang diberikan petugas	Saya merasa nyaman saat petugas kesehatan memberikan layanan skrining pranikah	
		Penilaian tempat pelayanan	Ruangan skrining pranikah membuat saya nyaman selama memberikan pelayanan skrining pranikah	
		Penilaian prasarana	Fasilitas yang disediakan sudah mendukung pelayanan skrining pranikah	
		Penilaian sarana	Media pemberian advis dari hasil pemeriksaan sudah sesuai untuk mendukung jalannya kegiatan skrining pranikah	

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan alat ukur kuesioner dengan interval kategori nilai menggunakan interval skala likert (1= tidak puas, 2=

kurang puas, 3= puas, dan 4= sangat puas) dengan skala ordinal. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus-Oktober 2021 di 5 Puskesmas Kota Surabaya. Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan *editing, coding, entry*, dan *tabulating data*. Data yang sudah terkumpul dan diolah kemudian dianalisis menggunakan bantuan program komputer SPSS.

Hasil dan Pembahasan

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Responden

No.	Sosiodemografi	Kriteria	Frekuensi	%
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	50	43,50%
		Perempuan	65	56,50%
		Total	115	100%

Sumber: Kuesioner (*Self Report*)

Data di atas didapatkan dari hasil mengambil data dengan cara membagikan kuisisioner atau didapat dengan cara *self-report*. Para responden pada Tabel 2 di atas memiliki latar belakang usia, pendidikan, pekerjaan yang beragam.

Tabel 3
Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Skrining Pranikah

Dimensi		Kepuasan								Total	
		Tidak Puas		Kurang Puas		Puas		Sangat Puas		Jumlah	%
		n	%	n	%	n	%	n	%		
<i>Reliability</i>	Laki-La ki	1	2,0%	5	10,0%	19	38,0%	25	50,0%	50	100,0%
	Perempuan	0	0,0%	1	1,5%	33	50,8%	31	47,7%	65	100,0%
	Total	1	0,9%	6	5,2%	52	45,2%	56	48,7%	115	100,0%
<i>Responsiveness</i>	Laki-Laki	1	2,0%	5	10,0%	19	38,0%	25	50,0%	50	100,0%
	Perempuan	0	0,0%	1	1,5%	33	50,8%	31	47,7%	65	100,0%
	Total	1	0,9%	6	5,2%	52	45,2%	56	48,7%	115	100,0%
<i>Assurance</i>	Laki-Laki	0	0,0%	4	8,0%	22	44,0%	24	48,0%	50	100,0%
	Perempuan	0	0,0%	6	9,2%	27	41,5%	32	49,2%	65	100,0%
	Total	0	0,0%	10	8,7%	49	42,6%	56	48,7%	115	100,0%
<i>Empathy</i>	Laki-Laki	1	2,0%	3	6,0%	19	38,0%	27	54,0%	50	100,0%
	Perempuan	0	0,0%	10	15,4%	23	35,4%	32	49,2%	65	100,0%
	Total	1	0,9%	13	11,3%	42	36,5%	59	51,3%	115	100,0%
<i>Tangibles</i>	Laki-Laki	1	2,0%	3	6,0%	20	40,0%	26	52,0%	50	100,0%
	Perempuan	0	0,0%	2	3,1%	32	49,2%	31	47,7%	65	100,0%
	Total	1	0,9%	5	4,3%	52	45,2%	57	49,6%	115	100,0%

Sumber: Kuesioner (*Self Report*)

Pada Tabel 3 didapatkan dari hasil analisis deskriptif dengan melakukan analisis *crosstab* masing-masing dimensi dengan data jenis kelamin responden (laki-laki dan perempuan). Didapatkan pula *p-value* masing-masing dimensi yang dilakukan

menggunakan *One-way Anova* adalah > 0.05 (*sig.*) sehingga tidak ada perbedaan antara kedua jenis kelamin terhadap kepuasan pelayanan.

Mayoritas responden telah merasa puas atau sangat puas pada kelima dimensi baik dari responden dengan kategori dengan jenis kelamin laki-laki maupun responden dengan jenis kelamin perempuan. Hal ini sejalan dengan penelitian dari [Hidayati et al., \(2014\)](#) yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan.

Sementara itu didapatkan pula responden yang menilai tidak puas serta kurang puas pada pelayanan skrining pranikah oleh puskesmas. Ketidakpuasan yang pertama diawali oleh responden yang menilai tidak puas pada semua dimensi. Setelah dianalisa oleh peneliti melalui pertanyaan terbuka pada kuesioner penelitian, responden dengan kode R-41 merasa tidak puas pada semua dimensi dikarenakan pelaksanaan pelayanan yang didapatkan tidak memuaskan dirinya sehingga responden dengan kode R-41 memberi saran secara spesifik kepada petugas agar lebih komunikatif.

Ketidakpuasan selanjutnya adalah pada dimensi *reliability* dan *responsibility*. Terdapat 5 responden laki-laki dengan kode R-36, R-72, R-73, R-90 dan R-103 serta 1 responden perempuan dengan kode R-68 menilai kurang puas dengan pelayanan skrining pranikah oleh puskesmas. Setelah peneliti melakukan analisa pertanyaan terbuka pada kuesioner penelitian diketahui bahwa para responden tersebut menilai kurang puas dikarenakan minimnya penjelasan dari para tenaga kesehatan mengenai pelaksanaan dan hasil dari skrining pranikah, serta petugas tidak menjelaskan jika tidak bertanya sehingga saran dari para responden tersebut adalah didominasi dengan menyarankan para tenaga kesehatan medis untuk lebih informatif tidak hanya formalitas memberikan legal dokumen untuk syarat nikah.

Pada dimensi *Assurance* terdapat 4 responden laki-laki dengan kode R-71, R-72, R-73 dan R-103 serta responden perempuan dengan kode R-7, R-10, R-14, R-5, R-57 dan R-68 menilai kurang puas terhadap pelayanan skrining pranikah. Setelah peneliti melakukan analisa melalui pertanyaan terbuka pada kuesioner penelitian, alasan beberapa responden tersebut didominasi oleh petugas kurang sopan sehingga mayoritas responden menyarankan para tenaga kesehatan untuk lebih memperhatikan pelayanan yang diberikan.

Sementara peneliti telah menganalisis pertanyaan terbuka pada kuesioner terbuka untuk ketidakpuasan pada dimensi *empathy*, didapatkan penilaian kurang puas tersebut didasari oleh tenaga kesehatan yang tidak perhatian dengan para klien sehingga saran yang diberikan pada para tenaga kesehatan oleh responden dengan kode R-50 adalah agar petugas lebih perhatian pada catin tentang skrining pranikah supaya catin dapat lebih paham mengenai ilmu pranikah tersebut.

Pada dimensi *tangibles* didapatkan responden yang menilai kurang puas dengan pelayanan skrining pranikah yang didapatkan. Salah satu responden dengan kode R-81 menyatakan pihak puskesmas perlu menunjang lagi media dan fasilitas untuk kegiatan konseling dan memberi saran agar tenaga kesehatan dapat menyampaikan materi dengan cara yang lebih menarik.

Setelah peneliti melakukan analisis lebih lanjut mengenai ketidakpuasan yang dinilai oleh beberapa responden dengan kode yang disebutkan sebelumnya, ditemukan bahwasannya beberapa responden tersebut didominasi dengan latar belakang pendidikan perguruan tinggi sehingga responden dengan latar belakang pendidikan tersebut menaruh harapan yang besar pada pelayanan skrining pranikah. Hal ini selaras dengan pernyataan dari Kusuma (2018) yang mengatakan bahwa responden dengan lulusan perguruan tinggi memiliki harapan yang tinggi. Sementara itu Syah dalam (Chandra, 2009), menyatakan bahwa *demand* yang tinggi cenderung diperoleh dari mereka yang memiliki tingkat pendidikan yang lebih tinggi daripada mereka yang berpendidikan rendah. Tingkat pendidikan akan berbanding lurus dengan tingkat pendapatan sehingga dengan pendidikan dan pendapatan yang tinggi mereka akan lebih kritis pada pelayanan yang mereka terima.

Selain tingkat pendidikan perguruan tinggi, peneliti juga menemukan bahwa responden yang menilai tidak puas serta kurang puas terhadap pelayanan skrining pranikah didominasi oleh responden dengan pekerjaan sebagai karyawan swasta. Peneliti menemukan bahwa para responden harus merelakan cutinya demi mengikuti skrining pranikah sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan sertifikat sehat yang merupakan syarat mengajukan pernikahan. Seperti halnya responden dengan kode R-72 yang memberikan *statement* melalui pertanyaan terbuka pada kuesioner bahwa *screening* di puskesmas sekedar formalitas kertas saja tanpa penjelasan atau konseling apapun sementara responden tersebut telah menggunakan kesempatan satu hari cutinya untuk melakukan skrining pranikah. Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya harapan yang tinggi terhadap pelayanan skrining pranikah dikarenakan ada hari cuti yang telah dikorbankan oleh responden dengan pekerjaan sebagai karyawan swasta. Sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Kusuma, (2018), bahwa calon pengantin dengan pekerjaan pegawai swasta membutuhkan izin dari kantor untuk dapat mendatangi penyuluhan pranikah sehingga disarankan agar pelaksanaan kegiatan tersebut perlu diadakan pada waktu yang tidak mengganggu kegiatan harian calon pengantin. Sama halnya dengan yang dikatakan oleh (Azzulfa, 2019), bahwa dominannya para pasangan yang akan menikah mempunyai beragam aktivitas atau pekerjaan bahkan tugas dinas di luar wilayah Kota Surabaya sehingga untuk mengikuti pemeriksaan maupun penyuluhan kesehatan reproduksi perlu merelakan beberapa agenda kegiatan calon pengantin tersebut. Hal ini dikarenakan akan berdampak pada pendaftaran nikah di KUA tidak dapat diproses lantaran menjadi syarat administrasi untuk mendaftarkan pernikahan yang akan dilaksanakan oleh para calon pengantin khususnya mereka yang berdomisili di Kota Surabaya.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pemaparan tersebut maka kesimpulan dari penelitian ini adalah mayoritas calon pengantin di Kota Surabaya berdasarkan jenis kelamin telah mendapatkan kepuasan dari pelayanan skrining pranikah yang diberikan oleh Puskesmas Kota Surabaya diukur dari dimensi Service Quality (Servqual). Dari 115

responden didapatkan nilai puas dari 19 (%=38,0%) responden laki-laki dan 33 (%=50,8%) responden perempuan dan sangat puas dari 25 (%=50%) responden laki-laki dan 31 (%=47,7%) responden perempuan tertinggi pada dimensi reliability dan responsiveness. Sedangkan ketidakpuasan tertinggi didapatkan pada dimensi empathy yang diperoleh dari 1 (%=2,0%) responden laki-laki menilai tidak puas, dan nilai kurang puas diperoleh dari 3 (%=6,0%) responden laki-laki serta 10 (%=15,4%) responden perempuan. Namun masih ada beberapa aspek dalam pelayanan skrining pranikah yang perlu diperbaiki agar program skrining pranikah dapat berjalan optimal dan mencapai tujuan.

BIBLIOGRAFI

- Azzulfa, Fatihatul Anhar. (2019). Analisis masalah terhadap pelaksanaan pemeriksaan kesehatan dan penyuluhan kesehatan reproduksi calon pengantin di KUA Kecamatan Sawahan Kota Surabaya. UIN Sunan Ampel Surabaya. [Google Scholar](#)
- Chandra, Fransisca. (2009). *Peran partisipasi kegiatan di alam masa anak pendidikan dan jenis kelamin sebagai moderasi terhadap perilaku ramah lingkungan*. Universitas Gadjah Mada. [Google Scholar](#)
- Darmayanti, Supiyah, & Mesalina, Rosa. (2020). Analisis Pelaksanaan Komunikasi Informasi Edukasi (KIE) Kesehatan Reproduksi dan Seksual pada Calon Pengantin di Kota Bukittinggi Tahun 2019. *Jurnal Sehat Mandiri*, 15(1), 62–78. <https://doi.org/10.33761/jsm.v15i1.204>. [Google Scholar](#)
- Hidayati, Aulia Nur, Suryawati, Chriswardani, & Sriatmi, Ayun. (2014). *Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang*. 2, 9–14. [Google Scholar](#)
- Irawan, Handi. (2008). Membedah strategi Kepuasan pelanggan. *Cetakan Pertama: PT. Gramedia: Jakarta*. [Google Scholar](#)
- Kusuma. (2018). *Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Calon Pengantin yang Mengikuti Penyuluhan Pranikah di Surabaya*. [Google Scholar](#)
- Nurmala, Ira, & KM, S. (2020). *Promosi Kesehatan*. Airlangga University Press. [Google Scholar](#)
- Nursalam, Dr. (2014). *Manajemen Keperawatan" Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Salemba Medika. [Google Scholar](#)
- Pujiah, & Fatmawati. (2018). Pengaruh Pelayanan Yang Gagal Terhadap Respon Perilaku Konsumen. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 11(1), 1. <https://doi.org/10.25105/jmpj.v11i1.2408>. [Google Scholar](#)
- Puspitaningrum, D., Indrawati, N. D., & ... (2018). Deskripsi Program Premarital Screening Di Puskesmas Kota Semarang. *Prosiding Seminar ...*, 17. [Google Scholar](#)
- Rangkuti, Freddy. (2006). Teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan. *Jakarta: Gramedia Pustaka Utama*, 109–113. [Google Scholar](#)
- RI, Kemenkes. (2018). Kesehatan Reproduksi dan Seksual Bagi Calon Pengantin. [Google Scholar](#)

Sumarmi, Saptaningsih. (2008). Fenomena Word of Mouth Marketing dalam Mempengaruhi Keputusan Konsumen. *Artikel Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta: Universitas PGRI. [Google Scholar](#)

Copyright holder:

Nabilatul Arifah, Samsriyaningsih Handayani, Rize Budi Amalia (2022)

First publication right:

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

