

ABSTRAK
**HUBUNGAN KEPERCAYAAN PASIEN DAN KUALITAS PELAYANAN
DENGAN IMUNISASI DASAR LENGKAP DI KELURAHAN SEKANAK
RAYA WILAYAH KERJA UPTD PUSKESMAS BELAKANG PADANG
KOTA BATAM TAHUN 2024**

Geda Lilova Maja Nanda
Program Studi Sarjana Kebidanan dan Pendidikan Profesi Bidan
Institut Kesehatan Mitra Bunda

Dosen Pembimbing:
Dr. Nelli Roza, S.Kp., M.Kes
Bdn. Huzaima, SST., M.Keb

Kata Kunci: Kepercayaan Pasien, Kualitas Pelayanan, Imunisasi Dasar Lengkap

INTISARI

Latar Belakang: Angka kematian balita secara global pada tahun 2021 adalah 38 kematian per 1000 kelahiran hidup. Teori Andersen terdiri dari tiga komponen utama yang mempengaruhi penggunaan layanan kesehatan yaitu *predisposing characteristics, enabling resources, need* dan *health service use*. **Tujuan Penelitian:** Untuk mengetahui hubungan kepercayaan pasien dan kualitas pelayanan dengan imunisasi dasar lengkap di Kelurahan Sekanak Raya. **Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dengan rancangan observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah ibu yang memiliki baduta di Kelurahan Sekanak Raya. Jumlah sampel sebesar 30 ibu baduta dan teknik *simple random sampling*. Alat pengumpulan data menggunakan lembar observasi dan kuesioner. Analisa data menggunakan uji *chi-square*. **Hasil:** Sebagian besar ibu baduta yang percaya dengan status imunisasi dasar lengkap yaitu 15 orang (100%), sedangkan ibu baduta yang menilai kualitas pelayanan baik dengan status imunisasi dasar lengkap yaitu 18 orang (100%). Hasil uji statistik *chi square* untuk kepercayaan pasien diperoleh nilai *p-value* $0,022 < 0,05$; dan untuk kualitas pelayanan diperoleh nilai *p value* $0,004 < 0,05$. **Kesimpulan:** Terdapat hubungan yang signifikan antara kepercayaan pasien dan kualitas pelayanan dengan imunisasi dasar lengkap di Kelurahan Sekanak Raya Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Belakang Padang Kota Batam Tahun 2024.

ABSTRACT
**THE RELATIONSHIP BETWEEN PATIENT TRUST AND SERVICE
QUALITY WITH COMPLETE BASIC IMMUNIZATION IN
SEKANAK RAYA VILLAGE WORKING AREA OF UPTD
PUSKESMAS BELAKANG PADANG
BATAM CITY IN 2024**

Geda Lilova Maja Nanda
Program Studi Sarjana Kebidanan dan Pendidikan Profesi Bidan
Institut Kesehatan Mitra Bunda

Advisory Lecturer
Dr. Nelli Roza, S.Kp., M.Kes
Bdn. Huzaimah, SST., M.Keb

Keywords: Patient Trust, Service Quality, Complete Basic Immunization.

Abstract

Background: The global under-five mortality rate in 2021 is 38 deaths per 1000 live births. Andersen's theory consists of three main components that influence the use of health services, namely predisposing characteristics, enabling resources, need and health service use. **Research Objective:** To determine the relationship between patient trust and service quality with complete basic immunization in Sekanak Raya Village. **Method:** This research is a quantitative study, with an analytical observational design with a cross sectional approach. The population in this study were mothers who had children in Sekanak Raya Village. The sample size was 30 baduta mothers and a simple random sampling technique. Data collection tools use observation sheets and questionnaires. Data analysis used the chi-square test. **Results:** The majority of underdog mothers who believe in complete basic immunization status are 15 people (100%), while the underdog mothers who assess the quality of service are good with complete basic immunization status are 18 people (100%). The results of the chi square statistical test for patient confidence obtained a p-value of $0.022 < 0.05$; and for service quality, the p value was $0.004 < 0.05$. **Conclusion:** There is a significant relationship between patient trust and quality of service with complete basic immunization in Sekanak Raya Village, UPTD Working Area, Puskesmas, Rear Padang, Batam City in 2024.

