

**TINGKAT KEPUASAN ORANGTUA TERHADAP PELAYANAN  
IMUNISASI PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI PUSKESMAS  
KANDANGAN KABUPATEN TEMANGGUNG**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I pada  
Jurusan Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan**

**Oleh:**

**RISTIA DESI SASMITA**

**J 210 170 166**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

**TINGKAT KEPUASAN ORANGTUA TERHADAP PELAYANAN  
IMUNISASI PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI PUSKESMAS  
KANDANGAN KABUPATEN TEMANGGUNG**

**PUBLIKASI ILMIAH**

oleh:

**RISTIA DESI SASMITA**  
**J.210.170.166**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

**Dosen Pembimbing**



**Irdawati, S.Kep.,Ns., M.Si.,Med**  
Tanggal 8 Juni 2021

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**TINGKAT KEPUASAN ORANGTUA TERHADAP PELAYANAN**  
**IMUNISASI PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI PUSKESMAS**  
**KANDANGAN KABUPATEN TEMANGGUNG**

**OLEH**  
**RISTIA DESI SASMITA**  
J 210 170 166

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Pada hari Senin, 14 Juni 2021  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji:

Irdawati, S.Kep., Ns., MSi. Med



(Ketua Dewan Penguji)

Siti Arifah, S.Kp., M.Kes.

(Anggota I Dewan Penguji)

Dr. Faizah Betty Rahayuningsih, A., S.Kep., M.Kes

(Anggota II Dewan Penguji)

  
Dekan,  
  
**Irdawati, S.Kep., Ns., MSi. Med**  
NIK/ NIDN: 753/ 0618057001

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam publikasi ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 8 Juni 2021

Penulis



**RISTIA DESI SASMITA**

J 210.170.166

# TINGKAT KEPUASAN ORANGTUA TERHADAP PELAYANAN IMUNISASI PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI PUSKESMAS KANDANGAN KABUPATEN TEMANGGUNG

## Abstrak

Imunisasi ialah upaya kesehatan bagi masyarakat yang paling efisien serta efektif guna mencegah sejumlah penyakit berbahaya. Di masa COVID-19 ini pelaksanaan imunisasi tetap dilaksanakan di puskesmas dan pelayanan imunisasi di posyandu ditiadakan. Pelaksanaan pelayanan imunisasi harus sesuai protokol kesehatan dan mengimplementasikan prinsip Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI). Rumusan masalah penelitian berikut ialah bagaimanakah tingkat kepuasan orangtua terhadap pelayanan imunisasi di masa pandemi COVID-19 di Puskesmas Kandangan Kabupaten Temanggung. Penelitian berikut bertujuan untuk mendeskripsikan karakteristik responden, layanan imunisasi dan mendiskripsikan tingkat kepuasan terhadap pelayanan di pusat layanan imunisasi di masa pandemi COVID-19 di Puskesmas Kandangan Kabupaten Temanggung. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa besar responden berumur 26-35 tahun sejumlah 42 responden (70%), responden berumur 17-25 tahun sejumlah 14 responden (23,3%) dan sebanyak 4 responden (0,7%) berusia dibawah 36-45 tahun. Menurut analisis bivariat usia sebelum penggabungan antara usia muda, menengah dan tua dengan sesudah penggabungan antara usia muda dan menengah ke muda dan usia tua, hasil memperlihatkan tak terdapat korelasi yang bermakna. Semua responden dalam penelitian berikut berjenis kelamin perempuan. Selain itu, sebagian besar berpendidikan SMA sejumlah 27 (45%). Sebagian besar responden telah berpendidikan. Pekerjaan yang paling banyak dilakukan yakni IRT dengan jumlah 44 responden (73,3%). Tingkat kepuasan orangtua terhadap pelayanan imunisasi sebagian besar responden ada di katagori puas dengan persentase 79,4%, diikuti katagori sangat puas 21,6%, tidak ada katagori tidak puas dan sangat tidak puas. Hasil penelitian faktor *tangibles* (bukti fisik) menunjukkan katagori puas (76,7%). Faktor *Realiability* (kehandalan) menunjukkan katagori puas (78,3%). Faktor *Responsiveness* (daya tanggap) menunjukkan katagori puas (78,3%). Faktor *Assurance* (jaminan) menunjukkan katagori puas dengan persentase 76,7%. Faktor *Empathy* menunjukkan katagori puas dengan persentase 78,3%.

**Kata Kunci:** kepuasan, imunisasi, puskesmas, pandemi, Covid-19

## Abstract

Immunization is the most efficient and effective public health effort to prevent a number of dangerous diseases. During this COVID-19 period, immunizations will continue to be carried out at puskesmas and immunization services at posyandu will be abolished. The implementation of immunization services must comply with health protocols and implement the principles of Infection Prevention and

Control (PPI). The formulation of the following research problem is how the level of parental satisfaction with immunization services during the COVID-19 pandemic at the Kandangan Health Center, Temanggung Regency. The following research aims to describe the characteristics of respondents, immunization services and describe the level of satisfaction with services at the immunization service center during the COVID-19 pandemic at the Kandangan Health Center, Temanggung Regency. Based on the results of the study, it is known that the number of respondents aged 26-35 years is 42 respondents (70%), respondents aged 17-25 years is 14 respondents (23.3%) and as many as 4 respondents (0.7%) are aged under 36-45. year. According to the bivariate analysis of age before merging between young, middle and old age and after combining young and middle age to young and old age, the results showed no significant correlation. All respondents in the following study were female. In addition, 27 (45%). Most of the respondents were educated. The most work done is IRT with a total of 44 respondents (73.3%). The level of parental satisfaction with immunization services, most of the respondents were in the satisfied category with a percentage of 79.4%, followed by a very satisfied category of 21.6%, no category of dissatisfied and very dissatisfied. The results of the research on tangibles (physical evidence) show the category of being satisfied (76,7%). Reliability factor (reliability) shows the category of satisfied (78.3%). Responsiveness factor (responsiveness) shows the category of satisfied (78.3%). Assurance factor (guarantee) shows the category of satisfied with the percentage of 76.7%. Empathy factor satisfied category 78.3%.

**Keywords:** satisfaction, immunization, Public health center, pandemic, Covid-19

## 1. PENDAHULUAN

Imunisasi ialah upaya kesehatan bagi masyarakat yang paling efisien serta efektif guna mencegah sejumlah penyakit berbahaya. Disisi lain, imunisasi merupakan upaya untuk meningkatkan kekebalan tubuh bagi bayi dan anak terhadap suatu penyakit. Imunisasi dasar dan lanjutan harus dilakukan secara lengkap serta diupayakan menurut jadwal guna memproteksi anak dari Penyakit yang Dapat Dicegah Dengan Imunisasi (PD3I). Imunisasi dapat dilakukan di puskesmas di seluruh Indonesia.

Pelayanan imunisasi sebelum masa pandemi dilaksanakan di posyandu, puskesmas ataupun fasilitas kesehatan lain yang menyelenggarakan pelayanan imunisasi. Di masa COVID-19 ini pelaksanaan imunisasi tetap dilaksanakan di puskesmas dan pelayanan imunisasi di posyandu ditiadakan. Pelayanan imunisasi di puskesmas harus menerapkan protokol kesehatan. Protokol kesehatan itu

diantaranya menjaga jarak fisik saat orangtua di ruang tunggu, orangtua harus menggunakan masker dan memastikan buah hati sehat ketika diimunisasi, serta petugas kesehatan mengenakan alat pelindung diri lengkap. Kemenkes, (2020) melaksanakan pelayanan imunisasi harus sesuai protokol kesehatan melalui menjaga jarak aman 1-2 meter saat orangtua di ruang tunggu dan mengimplementasikan prinsip Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI).

Kemampuan Puskesmas dalam memberikan pelayanan secara profesional bergantung dengan bagaimana cara perawat memberikan pelayanan imunisasi dengan maksimal. Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan tenaga kesehatan profesional seperti halnya perawat akan memberikan efek kepuasan bagi pasien yang menerima pelayanan tersebut. Begitu sebaliknya jika perawat dalam memberikan pelayanannya kurang baik maka akan timbul ketidakpuasan dari pasien.

Puskesmas Kandangan ialah salah satu Puskesmas di Kabupaten Temanggung yang menerima pelayanan imunisasi setiap hari Selasa. Hasil studi pendahuluan di Puskesmas Kandangan pada 08 September 2020 dengan kuesioner menunjukkan 8 dari 10 orangtua yang menerima pelayanan imunisasi pada masa pandemi COVID-19 menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan. Terdapat 16 desa di wilayah kerja Puskesmas Kandangan di masa pandemi COVID-19 di bulan Maret sampai September dengan rata-rata menerima pasien imunisasi tiap bulannya 60 pasien.

Rumusan penelitian ini adalah bagaimanakah tingkat kepuasan orangtua terhadap pelayanan imunisasi di masa pandemi COVID-19 di Puskesmas Kandangan Kabupaten Temanggung.

Kepuasan pasien ialah perasaan yang muncul dari diri seorang pasien akibat atau disebabkan atas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Kepuasan pasien dipengaruhi berdasarkan kebutuhan dan keinginan dari seorang pasien. Astuti (2016) menjelaskan, pasien akan tetap loyal terhadap pelayanan jika pasien mendapatkan kepuasan, begitu sebaliknya jika pasien kurang puas terhadap pelayanan maka pasien akan berhenti dalam menggunakan jasa pelayanannya.

Menurut Gultom (2008) bahwasanya ada lima faktor yang mempengaruhi

kepuasan pelanggan dalam konsep SERVQUAL, semakin tinggi nilai pada semua faktor maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasannya, lima faktor tersebut antara lain bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), serta empati (*emphaty*).

Pohan (2013) mengungkapkan kepuasan mampu diukur mempergunakan indikator kepuasan pada akses pelayanan kesehatan, kepuasan pada mutu dari layanan kesehatan, kepuasan dengan tahap pelayanan kesehatan dan hubungan antar manusia, kepuasan dengan sistem pelayanan kesehatan.

Permenkes no. 75 (2014) menjelaskan, Puskesmas ialah fasilitas layanan kesehatan yang menjalankan upaya kesehatan masyarakat serta perseorangan tingkat pertama, dengan lebih memprioritaskan upaya promotif serta preventif, guna pencapaian tingkat kesehatan masyarakat yang semaksimal mungkin di wilayah kerjanya

Permenkes RI 12 (2017) menjelaskan, Imunisasi ialah upaya guna menimbalkan/peningkatan kekebalan individu secara aktif pada penyakit sehingga bila ketika terjangkit tak akan sakit ataupun hanya menderita sakit ringan

## **2. METODE**

Penelitian berikut mempergunakan metode penelitian kuantitatif mempergunakan pendekatan cross sectional. Penelitian berikut dijalankan di Puskesmas Kandangan Kabupaten Temanggung. Penelitian berikut dilaksanakan pada bulan Februari 2021-Maret 2021 dan tempat pelaksanaan penelitian berikut ialah Puskesmas Kandangan Kabupaten Temanggung. Populasi dalam penelitian berikut ialah orangtua yang selesai mendapatkan pelayanan imunisasi dan usia anak 1-11 bulan di masa pandemi Covid-19 di Puskesmas Kandangan di bulan Maret sampai September 2020 dengan rata-rata kunjungan perbulan sebanyak 60 pasien. Teknik pengambilan sampel dijalankan menggunakan teknik total sampling. Sampel penelitian berikut ialah sejumlah 60 orang.

Adapun kriteria sampel penelitian ialah orangtua yang telah mendapatkan layanan imunisasi dasar di Puskesmas Kandangan, pernah berkunjung minimal dua kali ke Puskesmas Kandangan untuk mendapatkan pelayanan imunisasi dan



orangtua bersedia menjadi responden. Variabel pada penelitian berikut ialah tingkat kepuasan orangtua terhadap layanan imunisasi di Puskesmas Kandangan Kabupaten Temanggung.

Instrument dalam penelitian berikut ialah kuesioner yang akan di isi pada saat orangtua selesai mendapatkan pelayanan imunisasi di Puskesmas Kandangan. Kuesioner pada penelitian berikut terdapat dua bagian yakni bagian data demografi responden (nama, usia, jenis kelamin, pekerjaan serta pendidikan) serta bagian kedua berjumlah 18 pertanyaan yang berisi tentang tingkat kepuasan orangtua atas layanan imunisasi di masa pandemi Covid-19 di Puskesmas Kandangan, kuesioner tersebut akan diberikan ke orangtua yang memiliki anak berusia 1-11 bulan.

Kuesioner yang digunakan oleh peneliti ialah modifikasi dari kuesioner yang telah digunakan oleh Emilia (2016). Di penelitian berikut uji validitas dilakukan di Puskesmas Sindangjawa Kabupaten Cirebon dan teruji valid menggunakan *Pearson product moment* menggunakan nilai r tabel 0,306. Kuesioner yang digunakan oleh peneliti ialah modifikasi dari kuesioner yang telah digunakan oleh Emilia (2016). Pengujian mempergunakan Alpha Cronbach dengan alat ukur kuesioner ialah 0,749 dikatakan reliabel. Sesudah terkumpul data, dijalankan analisis data. Analisis data yang dilakukan di penelitian berikut ialah berupa analisis univariate.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Karakteristik Subjek Penelitian

	<b>Katagori</b>	<b>frekuensi</b>	<b>%</b>
Umur	17-25	14	23,3
	26-35	42	70
	36-45	4	0,7
<b>Total</b>		60	100
Jenis Kelamin	Perempuan	60	100
	Laki-laki	0	0

<b>Total</b>		60	100
Pendidikan	SD	6	10
	SMP	21	35
	SMA	27	45
	PT	6	10
<b>Total</b>		60	100
Pekerjaan	IRT	44	73,3
	Pegawai	6	10
	Wiraswasta	8	13,3
	Petani	2	3,3
<b>Total</b>		60	100

Karakteristik responden dalam penelitian berikut sebagian besar responden berumur 26-35 tahun sejumlah 42 responden (70%), responden berumur 17-25 tahun sejumlah 14 responden (23,3%) dan sebanyak 4 responden (0,7%) berusia dibawah 36-45 tahun. Keikutsertaan dalam pelayanan imunisasi tak membedakan umur, baik ibu yang berumur dibawah 20 tahun hingga yang berumur melebihi 30 tahun tak berbeda dalam peran aktif dalam program imunisasi. Menurut analisis bivariat usia sebelum penggabungan antara usia muda, menengah dan tua dengan sesudah penggabungan antara usia muda dan menengah ke muda dan usia tua, hasil memperlihatkan tak terdapat korelasi yang bermakna. Semua responden dalam penelitian berikut berjenis kelamin perempuan. Karena yang mengantar anak untuk imunisasi dalam masa pandemi covid-19 100% berjenis kelamin perempuan yakni ibu.

Selain itu, sebagian besar berpendidikan SMA dengan jumlah responden sebanyak 27 (45%). Sebagian besar responden telah berpendidikan. Seseorang yang memiliki pendidikan tinggi dapat mempengaruhi terhadap tingkat pengetahuannya yang baik, dan sebaliknya, bila individu pendidikannya rendah maka ia sulit menerima informasi serta merefleksikan sikapnya.

Karakteristik terakhir ialah karakteristik responden dari segi pekerjaan. Pekerjaan yang paling banyak dilakukan yakni IRT dengan jumlah 44 responden

(73,3%). Pekerjaan yang dikaji hanya respondennya tidak menyertakan suaminya, karena berakaitan langsung dengan proses pengambilan data.

### **3.1 Faktor *Tangibles***

Suprpto (2002) menjelaskan, faktor *tangibles* (bukti fisik) diartikan juga sebagai daya tarik fasilitas dalam bentuk fisik. Faktor *tangibles* diukur dengan kuesioer yang berjumlah 7 pernyataan yakni adanya tempat cuci tangan sebelum masuk puskesmas, bersihnya peralatan digunakan petugas, petugas berpenampilan rapi, ruang tunggu sesuai protokol kesehatan dengan menjaga jarak, ruang tunggu bersih, ruang tunggu nyaman dan ruang periksa nyaman. Hasil penelitian memperlihatkan sebagian besar responden ada di katagori puas dengan persentase 76,7%.

### **3.2 Faktor *Reliability***

Suprpto (2002) menjelaskan faktor *Reliability* (kehandalan) ialah kemampuan guna memberikan jasa menurut apa yang dijanjikan dengan akurat serta handal tanpa membuat kesalahan apapun dalam memberikan jasanya. Faktor *Reliability* diukur dengan kuesinoer yang berjumlah 3 pernyataan yakni pelayanan yang cepat, tepat dan pemberian penjelasan tentang vaksin yang akan diberikan. Hasil penelitian memperlihatkan sebagian besar responden ada di katagori puas dengan persentase 78,3%.

### **3.3 Faktor *Responsiveness***

Suprpto (2002) menjelaskan, Faktor *Responsiveness* (daya tanggap) ialah kesediaan dan kemampuan guna membantu konsumen serta memberikan pelayanan dengan segera, tepat serta pemberian informasi yang jelas tentang layanan yang diberikan. Faktor *Responsiveness* diukur dengan kuesinoer yang berjumlah 2 pernyataan yakni petugas memberitahu tentang alur pelayanan imunisasi masa pandemi dan petugas menanggapi permintaan pasien dengan cepat. Hasil penelitian memperlihatkan sebagian besar responden ada di katagori puas dengan persentase 78,3%.

### **3.4 Faktor *Assurance***

Suprpto (2002) menjelaskan, Faktor *Assurance* (jaminan) berkaitan tentang perilaku, pengetahuan, kemampuan, yang dapat membangun kepercayaan pelanggan terhadap penyedia kesehatan serta menciptakan rasa aman untuk

pelanggan diukur dengan kuesioner yang berjumlah 5 pernyataan yakni petugas memperlihatkan sikap sopan santun, bersikap ramah, membuat merasa aman dalam berinteraksi, membuat merasa nyaman dalam berinteraksi, dapat menjelaskan dari pertanyaan yang ditanyakan. Hasil penelitian memperlihatkan sebagian besar responden ada di katagori puas dengan persentase 76,7%.

Penelitian berikut sejalan dengan penelitian yang dijalankan Emilia (2016) yang menyatakan sebagian besar pasien puas dengan pelayanan pada dimensi *assurance*. Pangestu (2013) menjelaskan, Tingkat kepuasan atas faktor *assurance* (jaminan) berhubungan dengan kemampuan penyedia kesehatan guna menanamkan kepercayaan ke konsumen, sikap sopan serta kemampuan pegawai saat menjawab pertanyaan pasien.

### **3.5 Faktor *Empathy***

Suprpto (2002) menjelaskan, factor *emphaty* adalah perhatian yang diberikan penyedia fasilitas kesehatan primer secara individu serta pemahaman masalah pasien sehingga konsumen akan merasa penting, dihargai serta dimengerti. Faktor *Empathy* diukur dengan kuesioner yang berjumlah 1 pernyataan yakni petugas memberikan perhatian penuh dalam melayani. Hasil penelitian memperlihatkan sebagian besar responden ada di katagori puas dengan persentase 78,3%.

Penelitian berikut sejalan dengan penelitian Pangestu (2013), faktor *empathy* menyatakan tentang sikap petugas dalam memberikan perhatian penuh dalam melayani. Empati Hal ini diamati dari bagaimana penyedia fasilitas kesehatan primer meyakinkan pasien bahwasanya mereka unik serta istimewa dengan memberikan perhatian secara personal pada setiap keluhan pasien dimana pasien ingin ingin diperlakukan serta diperhatikan secara khusus oleh pihak penyedia fasilitas kesehatan primer.

Adapun keterbatasan penelitian berikut adalah terdapat sejumlah anak dari responden menangis atau rewel saat ibunya mengisi kuesioner sehingga responden tidak dapat mengisi kuesioner dengan tenang.

## **4. PENUTUP**

Responden penelitian berikut sebagian besar berumur 20-40 tahun, tingkat

pendidikan terakhir SMA, bekerja selaku ibu rumah tangga. Sebagian besar orangtua menyatakan puas terhadap layanan imunisasi di masa pandemi covid-19 di Puskesmas Kandangan Kabupaten Temanggung.

#### **PERSANTUNAN**

Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada para pihak yang sudah membantu jalannya penelitian ini.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Astuti, E. W., 2016. Konsep Kebidanan dan Etikolegal dalam Praktik Kebidanan. Modul Bahan Ajar Cetak Kebidanan. Kementerian Kesehatan RI.
- Baequny, A., 2009. Analisis Tingkat Kepuasan Peserta Askes Sosial PT. Askes Terhadap Pelayanan Dokter Keluarga di Kota Pekalongan Tahun 2009. *Tesis*, Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Diponegoro.
- Emilia, S., 2016. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Sindangjawa Kabupaten Cirebon. *Skripsi*, Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Gultom, J. R. 2008. Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008. *Skripsi Ilmiah*. Depok: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2020. Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Coronavirus Disease.
- Kementerian Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI
- Pangestu. 2013. Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan di RSU Kota Tangerang Selatan. *Artikel Ilmiah*. Fakultas Kesehatan. Universitas Islam Negeri Syarif hidayatullah Jakarta
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
- Pohan. 2013. Jaminan mutu layanan kesehatan. Jakarta: EGC
- Sulistyo. 2016. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS*. Surakarta: Skripsi STIS Kusuma Husada
- Suprpto. J. 2002. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar. Jakarta: Rineka Cipta