

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Imunisasi ialah upaya kesehatan bagi masyarakat yang paling efisien serta efektif guna mencegah sejumlah penyakit berbahaya (Kemenkes, 2020). Disisi lain, imunisasi merupakan upaya untuk meningkatkan kekebalan tubuh bagi bayi dan anak terhadap suatu penyakit. Imunisasi dapat mencegah berbagai penyakit seperti polio, hepatitis B, tuberkulosis, cacar yang bisa berdampak campak, difteri, kanker hati, rubela serta sindrom kecacatan bawaan akibat rubela (*Congenital Rubella Syndrom/CRS*), meningitis (radang selaput otak) pneumonia (radang paru), telah tercatat oleh sejarah (Kemenkes, 2020). 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.

Capaian Imunisasi Dasar Lengkap (IDL) di Indonesia di tahun 2015-2019 mencapai 93% bayi berusia 0-11 bulan. (Kemenkes, 2020). Lingkup imunisasi dasar lengkap bayi di Jawa Tengah tahun 2019 yakni 98,5%. Sementara pencapaian per kabupaten/kota tahun 2019, ada 9 kabupaten/kota yang belum memenuhi target 94,5% yakni Rembang, Banjarnegara, Purbalingga, Wonogiri, Purworejo, Kota Pekalongan, Brebes, Temanggung, serta Kota Tegal (Dinkes Jateng, 2020).

Pelayanan imunisasi sebelum masa pandemi dilaksanakan di posyandu, puskesmas ataupun fasilitas kesehatan lain yang menyelenggarakan pelayanan

imunisasi. Di masa COVID-19 pelaksanaan imunisasi tetap dilaksanakan di puskesmas namun pelayanan imunisasi di posyandu dan di bidan 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. Pelaksanaan 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) (Kemenkes, 2020).

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. Penilaian tingkat kepuasan pasien bergantung kepada pemberian layanan, sarana dan prasarana yang terdapat pada puskesmas tersebut.

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.

Berdasarkan penjabaran tersebut, maka peneliti tertarik guna menjalankan penelitian berjudul “Tingkat Kepuasan Orangtua Terhadap Pelayanan

Imunisasi pada Masa Pandemi COVID-19 Di Puskesmas Kandangan Kabupaten Temanggung ”.

B. Rumusan Masalah

Bagaimanakah tingkat kepuasan orangtua terhadap pelayanan imunisasi di masa pandemi COVID-19 di Puskesmas Kandangan Kabupaten Temanggung?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum : Mengidentifikasi tingkat kepuasan orangtua pada pelayanan imunisasi di masa pandemi COVID-19 di Puskesmas Kandangan Kabupaten Temanggung.
2. Tujuan Khusus :
 - a. Mendeskripsikan karakteristik orangtua di masa pandemi COVID-19 di Puskesmas Kandangan Kabupaten Temanggung
 - b. Mendiskripsikan tingkat kepuasan orangtua terhadap pelayanan di pusat layanan imunisasi di masa pandemi COVID-19 di Puskesmas Kandangan Kabupaten Temanggung.
 - c. Mendiskripsikan faktor-faktor tingkat kepuasan orangtua terhadap pelayanan di pusat layanan imunisasi di masa pandemi COVID-19 di Puskesmas Kandangan Kabupaten Temanggung.

D. Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian berikut bermanfaat untuk:

1. Bagi institusi pendidikan
Penelitian berikut dapat menjadi informasi serta referensi ilmu keperawatan mengenai tingkat kepuasan orangtua terhadap layanan imunisasi di masa pandemi COVID-19.
2. Bagi puskesmas
Penelitian berikut mampu memberi kontribusi positif kepada Puskesmas Kandangan di Kabupaten Temanggung dalam usaha meningkatkan pelayanan imunisasi di masa pandemi COVID-19.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian berikut mampu menjadi referensi serta sumber penelitian mengenai tingkat kepuasan orangtua pada layanan imunisasi di masa pandemi COVID-19.

E. Keaslian Penelitian

Dari hasil pencarian sumber-sumber dan sepengetahuan penulis, belum pernah dijalankan layaknya yang akan dijalankan peneliti, tetapi terdapat sejumlah studi yang hampir serupa, yakni:

1. Selviani (2016) dengan judul Kualitas Pelayanan Imunisasi Di Pusat Kesehatan Masyarakat Kinovaro Kecamatan Kinovaro Kabupaten Sigi. Hasil penelitian memperlihatkan layanan Imunisasi Di Pusat Kesehatan Masyarakat Kinovaro Kecamatan Kinovaro Kabupaten Sigi sekarang ini belumlah optimal. Dimana hal ini bisa diamati dari belum tercukupinya dimensi layanan untuk mengukur kualitas pelayanan SERVQUAL (Service Quality) oleh Parasuraman. Persamaan dengan penelitian ini yakni menggunakan dimensi pelayanan SERVQUAL guna mengukur kualitas pelayanan. Perbedaannya penelitian ini ialah penelitian deskriptif kualitatif, sedangkan yang akan diteliti penelitian deskriptif kuantitatif.
2. Hiyana C, dkk (2019) dengan judul Hubungan Kepuasan Mutu Pelayanan Imunisasi Dasar Terhadap Loyalitas Ibu Balita. Hasil dari penelitian ini, tak terdapat korelasi antara kepuasan kualitas layanan imunisasi dasar dengan loyalitas ibu balita pada penyelenggaraan imunisasi. Persamaan dengan penelitian ini yakni menggunakan analisa univariat guna mengetahui persentase kepuasan kualitas layanan imunisasi. Perbedaannya penelitian ini yakni variabelnya.