

Hubungan Pelayanan Imunisasi Dasar Dengan Kepuasan Ibu Bayi Di Puskesmas Perawatan Deleng Pokhisen Kabupaten Aceh Tenggara Tahun 2021

Hazrah Yani¹, Martaulina Sinaga², Sonia Novita Sari³, Dira Lestari⁴, Janatun Nisak⁵, Maryam⁶

¹STIKes Mitra Husada Medan,
Email: hazrahyani5@gmail.com ,
martaulina78@gmail.com

Abstract

Immunization is one of the government programs that aims to improve public health. The infant mortality rate in Indonesia is still very high. It is estimated that 1.7 million children or 5% of under-five deaths in Indonesia are caused by diseases that can be prevented by immunization/PD3I. The quality of immunization services that are less than optimal will of course waste the resources that have been spent, such as operational costs, vaccines, logistics, manpower, and time. Even the most concerning for all of us is that the failure of immunization will threaten the occurrence of illness, disability, or death in children. This study aims to determine the Correlation between basic immunization services and maternal infant satisfaction at the Deleng Pokhisen Health Center, Southeast Aceh Regency in 2021. This type of research is descriptive descriptive, which is a research that explores how and why health phenomena occur with a cross sectional approach. The population is mothers who have babies aged 0-12 months. The sampling technique in this study was simple random sampling with a total of 64 people. The data analysis technique used chi square statistical test. The results obtained in this study are that there is a relationship between basic immunization services (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, four) with the satisfaction of the baby's mother. There is a Correlation between Basic Immunization Services and Mother Baby Satisfaction at the Deleng Pokhisen Health Center, Southeast Aceh Regency in 2021. Suggestions to the Deleng Pokhisen Care in Southeast Aceh Regency are to maintain and maintain the quality of basic immunization services so that they continue to bring their babies back for immunization.

Keywords: Satisfaction, Basic Immunization Services.

Dikirim : 8 Juli 2022
Revisi : 28 Agustus 2022
Diterbitkan: 12 September 2022

Abstrak

Imunisasi merupakan salah satu program pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat. Angka kematian bayi di Indonesia masih sangat tinggi. Diperkirakan 1,7 juta anak atau 5% dari kematian balita di Indonesia adalah akibat penyakit yang dapat dicegah dengan imunisasi/PD3I. Kualitas pelayanan imunisasi yang kurang optimal tentunya akan membuat sia-sia sumber daya yang telah dikeluarkan seperti biaya operasional, vaksin, logistik, tenaga, dan waktu. Bahkan yang paling memprihatinkan untuk kita semua adalah kegagalan imunisasi akan mengancam terjadinya kesakitan, kecacatan, atau kematian pada anak. Penelitian ini bertujuan untuk Hubungan Pelayanan Imunisasi Dasar Dengan Kepuasan Ibu Bayi Di Puskesmas Perawatan Deleng Pokhisen Kabupaten Aceh Tenggara Tahun 2021. Jenis Penelitian ini adalah deskriptif corelatif merupakan penelitian yang menggali bagaimana dan mengapa fenomena kesehatan itu terjadi dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi adalah ibu yang memiliki bayi usia 0-12 bulan Tehnik sampling dalam penelitian ini adalah simple random sampling yang berjumlah 64 orang. Teknik analisis data menggunakan uji statistik *chi square*. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini adalah terdapat hubungann pelayanan imunisasi dasar (*tangibles, Realibility, Responsivenes, Assurance, empat*) dengan kepuasan ibu bayi. Ada Hubungan Pelayanan Imunisasi Dasar Dengan Kepuasan Ibu Bayi Di Puskesmas Perawatan Deleng Pokhisen Kabupaten Aceh Tenggara Tahun 202. Saran kepada Perawatan Deleng Pokhisen Kabupaten Aceh Tenggara tetap menjaga dan mempertahankan kualitas layanan imunisasi dasar agar tetap kembali membawa bayinya untuk imunisasi.

Kata Kunci: Kepuasan, Pelayanan Imunisasi Dasar

LATAR BELAKANG

Kualitas asuhan persalinan normal Menurut Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009, imunisasi merupakan salah satu upaya untuk mencegah terjadinya penyakit menular yang merupakan salah satu kegiatan prioritas Kementerian Kesehatan.

Imunisasi merupakan salah satu program pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat. Imunisasi adalah suatu upaya untuk mendapatkan kekebalan terhadap suatu penyakit dengan cara memasukkan kuman atau produk kuman yang sudah dilemahkan atau dimatikan kedalam tubuh dan diharapkan tubuh dapat menghasilkan zat anti yang pada saatnya digunakan tubuh untuk melawan kuman atau bibit penyakit yang menyerang tubuh. Program imunisasi telah terbukti efektif dalam mengendalikan penyakit, program ini dapat efektif bila didukung oleh pelayanan yang bermutu, yang dimulai dari pelayanan di puskesmas, polindes dan poskesdes maupun pelayanan swasta lainnya. Kementerian Kesehatan menargetkan pada tahun 2014 seluruh desa/ kelurahan mencapai 100% UCI (Universal Child Immunization) atau 90% dari seluruh bayi di desa/ kelurahan tersebut memperoleh imunisasi dasar lengkap yang terdiri dari BCG, Hepatitis B, DPT-HB-Hib, Polio dan campak.

Angka cakupan imunisasi dasar di Indonesia sendiri, dapat ditunjukkan dari jumlah balita yang belum mendapatkan imunisasi dasar, yakni dari 26,4 juta balita yang ada di Indonesia, 3,9 juta atau sekitar 14 persen diantaranya belum mendapatkan imunisasi dasar. Pada tahun 2012 cakupan imunisasi di Indonesia mencapai 86,6 persen. Angka ini sudah melampaui target nasional yaitu 85 persen. Walaupun demikian, masih ada jutaan anak yang tidak mendapatkan imunisasi, yang tersebar di berbagai

daerah, yang dapat menyebarkan penyakit menular. (Kementerian Kesehatan RI. 2016)

Angka kematian bayi di Indonesia masih sangat tinggi. Diperkirakan 1,7 juta anak atau 5% dari kematian balita di Indonesia adalah akibat penyakit yang dapat dicegah dengan imunisasi/PD3I. Penyebab kematian pada anak dibawah satu tahun berdasarkan urutan penyebab terbesar adalah penyebab perinatal, infeksi saluran nafas, diare, penyakit terkait saluran cerna, tetanus dan penyakit neurologi. Sedangkan penyebab kematian anak 1-4 tahun adalah infeksi saluran cerna, tetanus dan penyakit neurologi, thyloid, gangguan sistem gastrointestinal dan infeksi lainnya. Indikator terjadinya kematian terhadap balita akibat PD3I dikarenakan cakupan imunisasi yang rendah. Oleh karena itu, salah satu strategi yang efektif dan efisien dalam menurunkan angka kesakitan dan kematian akibat PD3I adalah imunisasi (Depkes Prov Sumatera Utara, 2019).

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan persepsi antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh pasien. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien setelah membandingkan dengan harapannya. Seorang pasien jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa maka sangat besar kemungkinannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Kualitas pelayanan imunsasi yang kurang optimal tentunya akan membuat sia-sia sumber daya yang telah dikeluarkan seperti biaya operasional, vaksin, logistik, tenaga, dan waktu. Bahkan yang paling memprihatinkan untuk kita semua adalah kegagalan imunisasi akan mengancam terjadinya kesakitan, kecacatan, atau kematian pada anak diakibatkan PD3I (Penyakit yang dapat dicegah dengan

imunisasi) karenanya untuk mendukung pelayanan imunisasi diperlukan peningkatan kualitas sumber daya tenaga yang handal. Diana. (2015).

Dari survei pendahuluan disalah satu posyandu wilayah kerja Deleng Pokhisen didapati Ketidakpuasan ibu bayi disebabkan karena kualitas pelayanan imunisasi yang diterima ibu dianggap tidak mencerminkan seperti yang diharapkan oleh ibu bayi yaitu salah satunya kurang cekatannya tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan ketika ibu bayi yang datang bertambah banyak.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian ini adalah deskriptif korelatif merupakan penelitian yang menggali bagaimana dan mengapa fenomena kesehatan itu terjadi. Kemudian melakukan analisis dinamika korelasi antara fenomena atau antara faktor resiko dengan faktor efek. Faktor efek adalah suatu fenomena yang mengakibatkan terjadinya efek (hubungan). Desain Penelitian Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan desain *cross sectional* yang digunakan untuk meneliti suatu kejadian pada waktu yang bersamaan, sehingga variabel dependen dan variabel independen diteliti secara bersamaan. (Notoadmodjo, 2015). Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh

HASIL

Hubungan Pelayanan Imunisasi Dasar Dengan Kepuasan Ibu Bayi Di Puskesmas Perawatan Deleng Pokhisen Kabupaten Aceh Tenggara Tahun 2021 dapat terlihat pada tabel 1. bahwa variabel *tangibles* yang sesuai sebanyak 51 responden (92,75) yang menyatakan puas lebih tinggi dari yang tidak sesuai menyatakan tidak puas sebanyak 4 responden (44,4%). Hasil uji statistic

peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya (Notoatmodjo, 2015). Populasi pada penelitian ini adalah ibu yang memiliki bayi usia 0-12 bulan Tahun 2020 yang di tinggal di wilayah kerja Puskesmas Perawatan Deleng Pokhisen Kabupaten Aceh Tenggara Tahun 2021 yaitu 171 orang.

Sampel adalah Sebagian atau populasi yang diteliti. Sampel merupakan bagian populasi yang akan diteliti atau sebagian jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Tehnik sampling dalam penelitian ini adalah simple random sampling yaitu mengambil sampel secara acak sederhana (Sugiyono, 2014). Jumlah sampel 64 orang dengan kriteria inklusi ibu yang mempunyai bayi usia 0-12 bulan, bu yang memiliki catatan imunisasi anak (KMS/Kartu Imunisasi/Kartu kesehatan lainnya yang mencatat data imunisasi) atau bayi yang sudah tercatat dalam kohort imunisasi hadir pada saat pengumpulan data, ibu bersedia menjadi responden.

Analisis *Univariat* bertujuan untuk menjelaskan setiap variabel penelitian. Pada umumnya dalam analisis ini hanya menghasilkan distribusi frekuensi dan presentase dari tiap variable. Analisis *bivariat* yaitu analisis yang dilakukan untuk mengetahui adanya hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dengan menggunakan uji *Chi-Square* pada tingkat kepercayaan 95% ($p < 0,05$) yaitu untuk melihat hubungan antara variabel independen dan dependen.

ditemukan terdapat hubungann antara variabel *tangibles* dengan kepuasan ibu bayi dengan pelayanan imunisasi dasar dimana nilai $p=0,000$.

Variabel *Realibility* yang sesuai sebanyak 50 responden (94,3%) yang menyatakan puas lebih tinggi dari yang tidak sesuai menyatakan tidak puas sebanyak 5 responden (45,5%). Hasil uji statistic ditemukan terdapat hubungann

antara variabel *Realibility* dengan kepuasan ibu bayi dengan pelayanan imunisasi dasar dimana nilai $p=0,000$.

Variabel *Responsiveness* yang sesuai sebanyak 51 responden (92,75) yang menyatakan puas lebih tinggi dari yang tidak sesuai menyatakan tidak puas sebanyak 4 responden (44,4%). Hal ini terdapat hubungann antara variabel *Responsiveness* dengan kepuasan ibu bayi dengan pelayanan imunisasi dasar dimana nilai $p=0,000$. Variabel

Assurance yang sesuai sebanyak 47 responden (97,9) yang menyatakan puas lebih tinggi dari yang tidak sesuai

menyatakan tidak puas sebanyak 8 responden (50%). Hal ini terdapat hubungann antara variabel *Assurance* dengan kepuasan ibu bayi dengan pelayanan imunisasi dasar dimana nilai $p=0,000$.

Variabel *Empaty* yang sesuai sebanyak 45 responden (93,8) yang menyatakan puas lebih tinggi dari yang tidak sesuai menyatakan tidak puas sebanyak 10 responden (62,5%). Hal ini terdapat hubungann antara variabel *empaty* dengan kepuasan ibu bayi dengan pelayanan imunisasi dasar dimana nilai $p=0,002$.

Tabel 1 Hubungan Pelayanan Imunisasi Dasar Dengan Kepuasan Ibu Bayi Di Puskesmas Perawatan Deleng Pokhisen Kabupaten Aceh Tenggara Tahun 2021

Variabel	Tidak Puas		Puas		Jumlah		Signifikan
	n	%	N	%	n	%	
<i>Tangibles</i>							
Tidak sesuai	5	55,6	4	44,4	9	100	$p=0,000$
Sesuai	4	7,3	51	92,7	55	100	
<i>Realibility</i>							
Tidak sesuai	6	54,5	5	45,5	11	100	$p=0,000$
Sesuai	3	5,7	50	94,3	53	100	
<i>Responsiveness</i>							
Tidak sesuai	5	55,6	4	44,4	9	100	$p=0,000$
Sesuai	4	7,3	51	92,7	55	100	
<i>Assurance</i>							
Tidak sesuai	8	50	8	50	16	100	$p=0,000$
Sesuai	1	2,1	47	97,9	48	100	
<i>Empaty</i>							
Tidak sesuai	6	37,5	10	62,5	16	100	$p=0,002$
Sesuai	3	6,2	45	93,8	48	100	

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa 64 responden (100%) diperoleh terdapat hubungann antara variabel *tangibles* dengan kepuasan ibu bayi dengan pelayanan imunisasi dasar

dimana nilai $p=0,000$. Terdapat hubungann antara variabel *Realibility* dengan kepuasan ibu bayi dengan pelayanan imunisasi dasar dimana nilai $p=0,000$. Terdapat hubungann antara variabel *Responsiveness* dengan kepuasan ibu bayi

dengan pelayanan imunisasi dasar dimana nilai $p=0,000$. Terdapat hubungann antara variabel *Assurance* dengan kepuasan ibu bayi dengan pelayanan imunisasi dasar dimana nilai $p=0,000$. Dan terdapat hubungann antara variabel *empaty* dengan kepuasan ibu bayi dengan pelayanan imunisasi dasar dimana nilai $p=0,002$, dapat dikatakan terdapat Hubungan Pelayanan Imunisasi Dasar Dengan Kepuasan Ibu Bayi Di Puskesmas Perawatan Deleng Pokhisen Kabupaten Aceh Tenggara Tahun 2021.

Penelitan ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andriani. RD, dkk (2020) menyatakan pelayanan imunisasi kurang berkualitas dan menyatakan ibu tidak puas, hal ini disebabkan beberapa faktor antara lain pendidikan yang sebagian besar SMA sehingga ingin lebih layanan yang diberikan berhubungan dengan ketidaktahuan mereka.

Dalam penelitian ini semua variabel berhubungan dengan kepuasan responden dimana reability berkaitan erat dengan kemampuan puskesmas dalam memberikan pelayanan segera, tepat waktu dan akurat sesuai dengan dijanjikan tanpa melakukan kesalahan. *Reliability* dalam penelitian ini ditunjukkan dengan keberadaan petugas mulai dari registrasi sampai akhir pelayanan dimasing-masing pos, prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit.

Responsiviness adalah respon atau kesiapan petugas dalam membantu pasien dengan cepat dan tanggap. *Responsiviness* dalam penelitian ini diantaranya kecepatan responden mendapatkan pelayanan dimasing masing pos dari registrasi hingga selesai. Respon bidan/petugas kesehatan dalam menanggapi keluhan responden dengan kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi.

Dalam pelayanan imunisasi, Assurance merupakan kemampuan para

petugas kesehatan yang membuat responden percaya akan melakukan imunisasi di Puskesmas Perawatan Deleng Pokhisen Kabupaten Aceh Tenggara. Assurance dalam penelitian ini terdiri dari kemampuan dan kecakapan bidan dalam memberikan pelayan kepada reponden, tidak ada peredaan antar pasien, pemeriksaan dilakukan dengan aman dan sopan (*empaty*)

Nilai Tangible di Deleng Pokhisen Kabupaten Aceh Tenggara memberikan kepuasan pada pasien ini dilakukan agar responden yang melakukan imunisasi merasa aman dan yakin dengan keberadaan peralatan yang tersedia, sehingga dengan pelayanan yang memuaskan akan membuat responden datang kembali untuk membawa bayinya di imunisasi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Terdapat hubungann antara variabel *tangibles* dengan kepuasan ibu bayi dengan pelayanan imunisasi dasar dimana nilai $p=0,000$. Terdapat hubungann antara variabel *Realibility* dengan kepuasan ibu bayi dengan pelayanan imunisasi dasar dimana nilai $p=0,000$. Terdapat hubungann antara variabel *Responsivenes* dengan kepuasan ibu bayi dengan pelayanan imunisasi dasar dimana nilai $p=0,000$. Terdapat hubungann antara variabel *Assurance* dengan kepuasan ibu bayi dengan pelayanan imunisasi dasar dimana nilai $p=0,000$. Terdapat hubungann antara variabel *empaty* dengan kepuasan ibu bayi dengan pelayanan imunisasi dasar dimana nilai $p=0,002$. Disarankan kepada responden terus membawa bayinya kepuskesmas utnuk mendapatkan imunisasi agar pertumbuhan dan perkembangan bayi dapat dipantau. Puskesmas tetap menjaga dan mempertahankan kualitas layanan imunisasi dasar agar ibu bayi tetap merasa puas atas layanan yang diberikan dan tentu

akan tetap kembali membawa bayinya untuk imunisasi

DAFTAR PUSTAKA

Andriani RD, dkk, 2020 Hubungan kualitas Pelayanan Imunisasi dengan Tingkat Kepuasan Ibu Bayi (di Desa Kepoh Kecamatan Kepohbaru Kabupaten Bojo negoro), Jombang.

Depkes Provinsi Sumatera Utara. 2019. Modul Pelaksanaan Imunisasi Rutin Bagi Petugas Imunisasi. Sumatera Utara : DEPKES.

Diana. (2015). Penyakit Yang dapat Dicegah Dengan Imunisasi. Jakarta: EGC

Kementerian Kesehatan RI. 2016. Buku Panduan Posyandu Menuju Keluarga Sadar Gizi. Jakarta : Kementerian Kesehatan

Notoatmodjo, S. 2015. Metodologi Penelitian Kesehatan. PT Rineka Cipta. Jakarta.

Nursalam. 2015. Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan, Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian Keperawatan. Sagung Seto. Jakarta.

