



**HUBUNGAN PELAYANAN IMUNISASI DASAR DENGAN KEPUASAN IBU BAYI
DI PUSKESMAS GUNUNG BARINGIN KECAMATAN PANYABUNGAN
TIMUR MANDAILING NATAL
TAHUN 2022**

Linda Elfianora Harahap¹, Parningotan Simanjuntak², Enjelina Sihotang³

¹lindalindamada@gmail.com, ²aldo.alrez@gmail.com, ³enjelinasitohang90@gmail.com

STIKes Mitra Husada Medan

Korespondensi penulis : lindalindamada@gmail.com

ABSTRAK

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 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 diakibatkan PD3I (Penyakit yang dapat dicegah dengan imunisasi) karenanya untuk mendukung pelayanan imunisasi diperlukan peningkatan kualitas sumber daya tenaga yang handal). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Pelayanan Imunisasi Dasar Dengan Kepuasan Ibu Bayi Di Puskesmas Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur Mandailing Natal Tahun 2022. Penelitian ini menggunakan analitik dengan pendekatan cross sectional. Dengan jumlah populasi adalah semua ibu balita di Puskesmas Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur Mandailing Natal yaitu sebanyak 171 Orang dengan sampel 64 orang menggunakan metode simple random sampling pada bulan April- Juni 2022. Analisis menggunakan uji Chi Square. Berdasarkan hasil penelitian uji statistik Chi Square diperoleh hubungan pengetahuan dengan kunjungan ibu balita nilai $p=0,019$. Hubungan antara Tangibles, Realibility, Responsiveness, Assurance, Eempaty dengan kepuasan ibu bayi dengan pelayanan imunisasi dasar dengan masing masing variable nilai $p=0,000$. Terdapat Hubungan Pelayanan Imunisasi Dasar Dengan Kepuasan Ibu Bayi Di Puskesmas Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur Mandailing Natal Tahun 2022. Diharapkan dapat tenaga kesehatan 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.

Kata kunci: Pelayanan Imunisasi Dasar, Kepuasan Ibu Bayi

ABSTRACT

Service quality can be measured by comparing the perception of the expected service with the service received and felt by the patient. Patient satisfaction is the level of the patient's feelings after comparing with his expectations. If a patient is satisfied with the value provided by the product or service, he is very likely to become a customer for a long time. The quality of immunization services that are less than optimal will certainly 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 due to PD3I (diseases that can be prevented by immunization). This study aims to determine the relationship between basic immunization services and maternal infant satisfaction at the Gunung Baringin Public Health Center, Panyabungan Timur District, Mandailing Natal in 2022. This study uses an analytical cross-sectional approach. The total population is all mothers of children under five at the Gunung Baringin Public Health Center in the Subdistrict of Penyabungan Timur, Mandailing Natal, as many as 171 people with a sample of 64 people using the simple random sampling method in April-June 2022. The analysis uses the Chi Square test. Based on the results of the Chi Square statistical test, it was found that there was a relationship between knowledge and visits by mothers of children under five, $p = 0.019$. The relationship between Tangibles, Realibility, Responsiveness, Assurance, Empathy with maternal satisfaction with basic immunization services with each variable p value = 0.000. There is a relationship between basic immunization services and maternal infant satisfaction at the Gunung Baringin Public Health Center, Panyabungan Timur District, Mandailing Natal in 2022. It is hoped that health workers will continue to maintain and maintain the quality of basic immunization services so that the baby's mother remains satisfied with the services provided and will of course continue to bring her baby back. for immunization.

Keywords: *Basic Immunization Services, Mother Baby Satisfaction*

LATAR BELAKANG

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.

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, thyfoid, 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 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 diakibatkan PD3I (Penyakit yang dapat dicegah dengan imunisasi) karenanya untuk mendukung pelayanan imunisasi diperlukan peningkatan kualitas sumber daya tenaga yang handal.

Dari survei pendahuluan disalah satu posyandu Puskesmas Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur Mandailing Natal 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. Maka dari uraian diatas maka penulis tertarik mengambil judul “Hubungan Pelayanan Imunisasi Dasar Dengan Kepuasan Ibu Bayi Di Puskesmas Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur Mandailing Natal Tahun 2022”

KAJIAN TEORITIS

Imunisasi adalah suatu upaya untuk menimbulkan/meningkatkan kekebalan seseorang yang secara aktif terhadap suatu penyakit, sehingga bila suatu saat terpapar dengan penyakit tersebut tidak akan sakit atau hanya mengalami sakit ringan (Permenkes RI, 2017).

Adapun hipotesis penelitian ini adalah: Ada Hubungan Pelayanan Imunisasi Dasar Dengan Kepuasan Ibu Bayi Di Puskesmas Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur Mandailing Natal Tahun 2022.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian eksperimental dengan tipe one group pretest-posttest design. Dengan jumlah Populasi adalah semua postpartum di Bidan Praktek Mandiri Agustina Kabupaten Batubara yaitu sebanyak 32 Orang menggunakan metode total sampling. Pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan selama dua bulan, terhitung bulan April - Juni 2022. Analisis ini dilakukan untuk menguji hipotesis hubungan antara setiap variabel independen yang diteliti dengan variabel dependen. Analisis bivariat akan dilakukan dengan menggunakan uji Chi Square.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Analisis univariat dalam penelitian ini memberikan gambaran karakteristik ibu hamil yang datang ke Puskesmas Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur Mandailing Natal Tahun 2022 yang berjumlah 64 responden meliputi umur, pendidikan, pekerjaan

1. Distribusi Karakteristik responden

Tabel 4.1.
Karakteristik Ibu Bayi Di Puskesmas Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur Mandailing Natal Tahun 2022

Karakteristik	N	%
Umur		
<20 tahun	9	14,1
20-35 tahun	38	59,4
>35 tahun	17	26,4
Total	64	100
Pendidikan		
SD	2	3,1
SLTP	4	6,3
SLTA/SMK	49	71,9
Diploma/Sarjana	12	18,8
Total	64	100
Pekerjaan		
Tidak bekerja/IRT	26	40,6
Wiraswasta	21	32,8
Pegawai Swasta	9	14,1
PNS	8	12,5
Total	64	100

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa Penelitian ini menemukan Umur ibu bayi yang terbanyak adalah umur 20-35 tahun 38 responden (59,5%), pendidikan SMA 46 responden (71,9%), pekerjaan sebagai IRT 26 Responden (40,6%).

2. Kepuasan ibu Bayi

Tabel 4.2.
Kepuasan Ibu Bayi Di Puskesmas Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur Mandailing Natal Tahun 2022

Kepuasan	N	%
Puas	55	85,9
Tidak Puas	9	14,1
Total	64	100

Penelitian ini memukan kepuasan ibu bayi dalam kategori puas sebanyak 55 (85,9%) dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 9 (14,1%) responden.

3. Pelayanan Imunisasi Dasar

Pelayanan imunisasi dasar pada ibu bayi berdasarkan *Tangibles*, *Realibility*, *Responsivenes*, *Assurance*, *Empaty* di Puskesmas Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Panyabungan Timur Mandailing Natal Tahun 2022 dapat terlihat pada tabel 4.2 dibawah ini.

Tabel 4.3
Layanan Ibu Bayi Di Puskesmas Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur Mandailing Natal Tahun 2022

Karakteristik	N	%
<i>Tangibles</i>		
Tidak sesuai	9	14,1
Sesuai	55	85,9
Total	64	100
<i>Realibility</i>		
Tidak sesuai	11	17,2
Sesuai	53	82,8
Total	64	100
<i>Responsivenes</i>		
Tidak sesuai	9	14,1
Sesuai	55	85,9
Total	64	100
<i>Assurance</i>		
Tidak sesuai	16	25
Sesuai	48	75
Total	64	100
<i>Empaty</i>		
Tidak sesuai	9	14,1
Sesuai	55	85,9
Total	64	100

Penelitian ini menemukan pelayanan kepada ibu bayi berdasarkan *Tangibles*, yang terbanyak sesuai sebanyak 55 responden (85,9%), *Realibility* yang terbanyak sesuai sebanyak 53 responden (82,8%) *Responsivenes* yang terbanyak adalah sesuai sebanyak 55 responden (85,%) *Assurance* yang terbanyak adalah sesuai 48 responden (75%), *Empaty* yang terbanyak adalah sesuai sebanyak 55 responden (85,9%).

4. Hubungan Pelayanan Imunisasi Dasar Dengan Kepuasan Ibu Bayi

Penelitian Hubungan Pelayanan Imunisasi Dasar Dengan Kepuasan Ibu Bayi Di Puskesmas Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur Mandailing Natal Tahun 2022.

Tabel 4.4
Hubungan Pelayanan Imunisasi Dasar Dengan Kepuasan Ibu Bayi Di Puskesmas Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur Mandailing Natal Tahun 2022

Variabel	Tidak Puas		Puas		Jumlah		Signifikan
	n	%	N	%	n	%	
Tangibles							
Tidak sesuai	5	55,6	4	44,4	9	100	$p=0,000$
Sesuai	4	7,3	5x1	92,7	55	100	
Realibility							
Tidak sesuai	6	54,5	5	45,5	11	100	$p=0,000$
Sesuai	3	5,7	50	94,3	53	100	
Responsivenes							
Tidak sesuai	5	55,6	4	44,4	9	100	$p=0,000$
Sesuai	4	7,3	51	92,7	55	100	
Assurance							
Tidak sesuai	8	50	8	50	16	100	$p=0,000$
Sesuai	1	2,1	47	97,9	48	100	
Empty							
Tidak sesuai	6	37,5	10	62,5	16	100	$p=0,002$
Sesuai	3	6,2	45	93,8	48	100	

Dari Tabel diatas dapat dilihat 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 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 $p=0,002$.

4.2 Pembahasan

1. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian Puskesmas Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur Mandailing Natal Tahun 2022 didapatkan umur responden yang terbanyak adalah Umur 20-35 tahun 38 responden (59,5%). Umur ini adalah usia yang sangat baik ketika seorang ibu untuk hamil dan melahirkan. Pada penelitian ini ditemukan Pendidikan SMA 46 responden (71,9%). Untuk Pekerjaan yang terbanyak dalam penelitian ini adalah sebagai IRT 26 Responden (40,6%).

2. Hubungan Pelayanan Imunisasi Dasar Dengan Kepuasan Ibu Bayi

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 *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 $p=0,000$. 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 Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur Mandailing Natal Tahun 2022.

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 Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur Mandailing Natal. *Assurance* dalam penelitian ini terdiri dari kemampuan dan kecakapan bidan dalam memberikan pelayanan kepada reponden, tidak ada peredaan antar pasien, pemeriksaan dilakukan dengan aman dan sopan (*empaty*).

Nilai *Tangible* di Puskesmas Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur Mandailing Natal Tahun 2022 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

Kesimpulan

Dari hasil penelitian Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Rendahnya Kunjungan Ibu Balita Untuk Melakukan Imunisasi Dasar Pada Di Puskesmas Gunung Baringin Mandailing Natal Tahun 2022 dapat disimpulkan:

1. Terdapat hubungann antara variabel *tangibles* dengan kepuasan ibu bayi dengan pelayanan imunisasi dasar dimana nilai $p=0,000$.
2. Terdapat hubungann antara variabel *Realibility* dengan kepuasan ibu bayi dengan pelayanan imunisasi dasar dimana nilai $p=0,000$.
3. Terdapat hubungann antara variabel *Responsivenes* dengan kepuasan ibu bayi dengan pelayanan imunisasi dasar dimana nilai $p=0,000$.
4. Terdapat hubungann antara variabel *Assurance* dengan kepuasan ibu bayi dengan pelayanan imunisasi dasar dimana nilai $p=0,000$.
5. Terdapat hubungann antara variabel *empaty* dengan kepuasan ibu bayi dengan pelayanan imunisasi dasar dimana nilai $p=0,002$

Saran

Diharapkan dapat tenaga kesehatan 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

- Agoes, A, dkk. (2010). Penyakit di usia tua. Jakarta: EGC
- Biro Hukum & Humas BPKP. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2004. Peratur Pemerintah Republik Indones Nomor 43 Tahun 2004. 2004;1–17.
- BPS. 2018. Statistik Penduduk Lanjut Usia
- Depkes. Lansia yang sehat, lansia yang jauh dari demensia.2016. Diunduh dari <http://www.depkes.go.id/article/view/16031000003/menkes-lansia-yangsehat-lansia-yang-jauh-dari-demensia.html>
- Depkes Provinsi Sumatera Utara, 2019 Modul Pelaksanaan Imunisasi Rutin Bagi Petugas Imunisasi, Sumatera Utara: Depkes
- Fallen, R., & R.Budi Dwi .K. 2017. Catatan kuliah keperawatan komunitas. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Friedman, 2015., Buku Ajar Keperawatan Keluarga :Riset, Teori, dan Praktik. Jakarta : EGC
- Hurlock, 2015, Psikologi Perkembangan : Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan. Jakarta : Erlangga Khatimah, T. 2015. Merawat lansia, Tanggung Jawab Siapa? Diperoleh dari <http://www.e-psikologi.com>
- Kementerian Kesehatan RI, 2014, Buku Ajar Kesehatan Ibu Dan Anak, Pusat Pendidikan Dan Pelatihan Tenaga Kesehatan, Jakarta:Kementerian Kesehatan RI
- Maryunani, A, 2016. Asuhan Neonatus Bayi, Balita dan Anak Pra Sekolah. Bogor:IN Media
- Notoatmodjo, 2010,Ilmu Perilaku Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta
- Riza, Y. 2018. Analisis Faktor Kelengkapan Imunisasi Dasar Pada Balita Di Wilayah Kerja Puskesmas Cempaka Banjarmasin Tahun 2018. MPPKI. Vol. 1, No 3 . Hal 75-80
- Tjiptono, F dan Chandra.,G. (2014). Service Quality Satisfaction. Penerbit Andi,Yogyakarta