



**FAKTOR – FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN TINGKAT PELAYANAN  
IMUNISASI DASAR TERHADAP KEPUASAN IBU BAYI**

**Ikbar Robbani\*, Misyati S. Asmaruddin, Murniani**

Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan, Universitas Anak Bangsa, Jl. Pinus I No.693,  
Kacang Pedang, Gerunggang, Pangkal Pinang, Bangka Belitung 33684, Indonesia

[\\*iqbalsmc389@gmail.com](mailto:iqbalsmc389@gmail.com)

**ABSTRAK**

Imunisasi dasar adalah pemberian vaksin dengan tujuan agar dapat terlindungi dari penyakit infeksi yang dapat menyebabkan kematian pada bayi. Cakupan imunisasi dasar di wilayah kerja Puskesmas Pangkalanbaru Kabupaten Bangka Tengah dalam 3 tahun terakhir mengalami kenaikan dan penurunan yang fluktuatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pelayanan imunisasi dasar dengan kepuasan ibu bayi di Wilayah Kerja Puskesmas Pangkalanbaru Kabupaten Bangka Tengah. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional dengan menggunakan uji chi-square dan sampel sebanyak 86 responden dari 359 populasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan pelayanan imunisasi dasar dengan kepuasan ibu bayi berdasarkan 5 mutu pelayanan didapatkan, Responsiveness memiliki hubungan dengan kepuasan ibu bayi dengan nilai p-value 0,013, Assurance memiliki hubungan dengan kepuasan ibu bayi dengan nilai p-value 0,000, Tangible memiliki hubungan dengan kepuasan ibu bayi dengan nilai p-value 0,003, Emphaty memiliki hubungan dengan kepuasan ibu bayi dengan nilai p-value 0,000 dan Reliability memiliki hubungan dengan kepuasan ibu bayi dengan nilai p-value 0,000. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan imunisasi dasar memiliki hubungan dengan kepuasan ibu bayi di Wilayah Kerja Puskesmas Pangkalanbaru, hal tersebut menunjukkan pentingnya kualitas pelayanan imunisasi dasar dengan kepuasan ibu bayi di Wilayah Kerja Puskesmas Pangkalanbaru Kabupaten Bangka Tengah. Temuan ini memberikan pandangan penting bagi manajemen Puskesmas Pangkalanbaru untuk mempertahankan dan lebih meningkatkan kualitas layanan imunisasi kepada ibu bayi dalam rangka untuk memenuhi kepuasan pasien dan membangun hubungan yang kuat dengan mereka.

Kata kunci: assurance; emphaty; kepuasan ibu bayi; responsiveness; reliability; tangible

***FACTORS RELATING TO THE LEVEL OF BASIC IMMUNIZATION SERVICES TO  
MOTHER'S SATISFACTION WITH BABIES***

***ABSTRACT***

*Basic immunization is the administration of vaccines with the aim of being protected from infectious diseases that can cause death in babies. The coverage of basic immunization in the working area of the Pangkalanbaru Health Center, Central Bangka Regency in the last 3 years has experienced a fluctuating increase and decrease. This study aims to determine the relationship between basic immunization services and maternal satisfaction in the Working Area of the Pangkalanbaru Health Center, Central Bangka Regency. The research method used was a descriptive analytical method with a cross sectional approach using the chi-square test and a sample of 86 respondents from 359 populations. The results showed that the relationship between basic immunization services and maternal satisfaction based on 5 service qualities obtained, Responsiveness had a relationship with maternal satisfaction with a p-value of 0.013, Assurance had a relationship with maternal satisfaction with a p-value of 0.000, Tangible had a relationship with maternal satisfaction with a p-value of 0.003, Emphaty has a relationship with maternal satisfaction with a p-value of 0.000 and Reliability has a relationship with maternal satisfaction with a p-value of 0.000. It can be concluded that basic immunization services have a relationship with maternal satisfaction in the Working Area of the Pangkalanbaru Health Center, which shows the importance of the quality of basic immunization services with the satisfaction of infant mothers in the Working Area of the Pangkalanbaru Health Center, Central Bangka Regency. These*

*findings provide an important insight for the management of the Pangkalanbaru Health Center to defend and further improve the quality of immunization services to baby mothers in order to meet patient satisfaction and build a strong relationship with them*

*Keywords: assurance; empathy; maternal satisfaction; responsiveness; reliability; tangible*

## **PENDAHULUAN**

Menurut WHO, kebijakan kesehatan menunjukkan suatu keputusan, rencana dan tindakan yang diambil untuk mencapai beberapa tujuan kesehatan secara spesifik. Pembangunan kesehatan ditujukan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan Sumber Daya Manusia (SDM) yang produktif secara sosial dan ekonomis. Pembangunan kesehatan juga tidak terlepas dari komitmen Indonesia sebagai warga dunia internasional untuk ikut serta dalam pencapaian Tujuan Pembangunan Milenium. Di antara MDGs, kesehatan bisa dibilang merupakan elemen yang dominan, karena lima dari delapan agenda MDG berkaitan langsung dengan kesehatan dan tiga lainnya terkait secara tidak langsung. Lima agenda yang terkait langsung dengan kesehatan adalah Agenda 1 (Pengentasan Kemiskinan dan Kelaparan), Agenda 4 (Penurunan Angka Kematian Anak), Agenda 5 (Peningkatan Kesehatan Ibu), Agenda 6 (Memerangi HIV dan AIDS, Malaria dan Penyakit Lainnya), dan Agenda 7 (Perlindungan Lingkungan Hidup) (Kementerian Kesehatan R.I. 2010). Imunisasi berasal dari kata imun yang berarti kebal atau resisten. Apabila seorang anak diimunisasikan artinya ada pemberian kekebalan terhadap suatu penyakit tertentu. Imunisasi juga merupakan suatu pemberian kekebalan tubuh terhadap suatu penyakit dengan cara memasukkan sesuatu ke dalam tubuh agar tubuh tertahan terhadap penyakit yang berbahaya bagi seseorang (Subratha, 2021)

Di Indonesia imunisasi merupakan upaya pemerintah untuk mencapai Millennium Development Goals (MDGs) yang salah satu tujuannya yaitu untuk menurunkan angka kematian anak (Kemenkes, 2016). Pemerintah berkomitmen untuk setiap kelurahan / desa mencapai target 100 % untuk UCI (Universal Child Immunization) berdasarkan rencana pembangunan jangka menengah nasional. Upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan sumber daya manusia guna menurunkan angka kematian bayi adalah dengan melakukan pendekatan melalui Pembangunan Kesehatan Masyarakat Desa (PKMD). Guna menekankan upaya promotif seperti melakukan imunisasi, memberikan air susu ibu (ASI) kepada bayi, pemenuhan nutrisi serta kebersihan diri dan lingkungan. Program PKMD juga melakukan upaya preventif seperti perluasan cakupan imunisasi yang sesuai dengan kebijakan Menteri Kesehatan Indonesia. Salah satu upaya menurunkan angka kematian bayi yang dilakukan dalam posyandu adalah pemberian imunisasi dasar pada bayi usia 0 – 12 bulan. Imunisasi adalah pemberian vaksin dengan tujuan agar dapat terlindungi dari penyakit infeksi, yaitu penyakit dapat dicegah dengan imunisasi. Ada tujuh penyakit infeksi pada anak-anak yang dapat menyebabkan kematian atau cacat yang dapat dicegah dengan imunisasi. Meskipun sebagian anak dapat bertahan atau menjadi kebal terhadap penyakit akan tetapi harus memiliki syarat bahwa vaksinnya harus dalam keadaan baik, tersimpan baik yaitu dalam suhu yang telah ditetapkan yaitu dibawah 12°C, jangka pemberiannya juga harus tepat serta cara pemberiannya harus sesuai dengan jenis vaksin yang dimasukkan ke anak. Ketujuh penyakit tersebut adalah poliomyelitis (kelumpuhan), measles (campak), Difteri (indrak), Pertusis (batuk rejan atau batuk seratus hari), Tetanus, Tuberculosis (TBC) dan Hepatitis B (Kemenkes RI, 2020).

Kualitas pelayanan kesehatan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, yang di satu pihak menimbulkan kepuasan pada setiap pasien atau konsumen sesuai

dengan tingkat kepuasan penduduk, serta pada pihak lain tata penyelenggaraannya sesuai dengan kode dan standar pelayanan profesional yang di tetapkan (Betty et al., 2019) Menurut data WHO (World Health Organization) di seluruh negara, kepuasan pelayanan mempunyai peran yang penting dalam kualitas pelayanan prioritas nyata untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat ketidakpuasan pelayanan kesehatan di berbagai negara yaitu di Afrika sebanyak 59,6%, Italia 80%, India 65,6%, dan Indonesia 57,2% menyatakan tidak puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas (Selfanay et al, 2021).

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional dimana pengukuran variable independen dilakukan sekaligus pada waktu bersamaan (Notoatmodjo, 2007 dalam D Arista, 2016). Populasi penelitian adalah seluruh jumlah ibu bayi yang ada di wilayah kerja Puskesmas Pangkalanbaru, Kabupaten Bangka Tengah tahun 2022 yang berjumlah 359 orang. Sampel adalah sebagian dari populasi. Responden merupakan Ibu bayi yang mewakili seluruh populasi, pengambilan sampel didasari imunisasi dasar umur 0-12 bulan. Pada penelitian ini sampelnya adalah ibu bayi yang berkunjung pada tahun 2022 yang ada di wilayah kerja Puskesmas Pangkalanbaru, Kabupaten Bangka Tengah sebanyak 359 ibu bayi. Adapun yang digunakan dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus slovin.

## **HASIL**

Berdasarkan data penduduk sasaran program pembangunan kesehatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tahun 2021, jumlah penduduk di wilayah kerja UPTD Puskesmas Pangkalanbaru yaitu 24.166 jiwa, terdiri dari laki-laki 12.336 jiwa dan perempuan 11.830 jiwa, dengan kepadatan penduduk 317,39 per km<sup>2</sup> umlah Kepala Keluarga sebanyak 7.546 KK. Jumlah penduduk terbanyak terdapat di Kelurahan Dul sebesar 6.553 jiwa dan paling sedikit di Desa Kebintik sebesar 1.793 jiwa. Berdasarkan luas daerah, secara umum kepadatan penduduk 317,39 jiwa/km<sup>2</sup>. Desa Kebintik merupakan daerah yang terpadat penduduknya yaitu 807,66 jiwa/km<sup>2</sup> sedangkan Desa Air Mesu mempunyai penduduk terjarang dengan 110,84 jiwa/km<sup>2</sup>, dengan jumlah Rumah Tangga 7.546. Analisis univariat dalam penelitian ini akan menggambarkan karakteristik variabel Pelayanan Imunisasi Dasar (independen) dan Kepuasan Ibu Bayi (dependen). Tujuan dari analisis ini adalah untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik masing-masing variabel yang diteliti. Analisis ini di lakukan tiap variabel dari penelitian pada umumnya dalam analisis hanya menghasilkan distribusi dan presentase dari tiap variabel.

### **Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)**

Berdasarkan hasil uji Kolmogorov Smirnov yang digunakan untuk menguji kenormalan data didapatkan bahwa nilai sig 0,000 < alpha 0,05 yang artinya data tidak terdistribusi normal sehingga menggunakan mean sebagai cut off point dengan nilai mean 41,50. Untuk distribusi variabel responsiveness dikategorikan menjadi dua yaitu mean < 41,50 dikategorikan kurang tanggap dan mean > 41,50 dikategorikan tanggap.

Tabel 1.

Distribusi frekuensi berdasarkan Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)

<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	f	%
Tanggap	69	80,2
Kurang Tanggap	17	19,8

Tabel 1 distribusi frekuensi responden berdasarkan responsiveness (ketanggapan) pelayanan

imunisasi dasar diperoleh data dari 86 responden, sebanyak 69 responden (80,2%) menjawab tanggap dan 17 responden (19,8%) menjawab kurang tanggap.

#### Dimensi Assurance (Jaminan)

Berdasarkan hasil uji Kolmogorov Smirnov yang digunakan untuk menguji kenormalan data didapatkan bahwa nilai sig  $0,000 < \alpha 0,05$  yang artinya data tidak terdistribusi normal sehingga menggunakan mean sebagai cut off point dengan nilai mean 41,08. Untuk distribusi variabel Assurance dikategorikan menjadi dua yaitu mean  $< 41,08$  dikategorikan kurang terjamin dan mean  $> 41,08$  dikategorikan terjamin.

Tabel 2.  
Distribusi Frekuensi berdasarkan dimensi Assurance (Jaminan)

Assurance (Jaminan)	f	%
Terjamin	61	70,9
Kurang Terjamin	25	29,1

Tabel 2 distribusi frekuensi responden berdasarkan dimensi Assurance (jaminan) pelayanan imunisasi dasar diperoleh data dari 86 responden, sebanyak 61 (70,9%) menjawab terjamin dan 25 responden (29,1%) menjawab kurang terjamin.

#### Dimensi Tangible (Bukti Langsung)

Berdasarkan hasil uji Kolmogorov Smirnov yang digunakan untuk menguji kenormalan data didapatkan bahwa nilai sig  $0,003 < \alpha 0,05$  yang artinya data tidak terdistribusi normal sehingga menggunakan mean sebagai cut off point dengan nilai mean 42,26. Untuk distribusi variabel Tangible dikategorikan menjadi dua yaitu mean  $< 42,26$  dikategorikan kurang terwujud dan mean  $> 42,26$  dikategorikan terwujud.

Tabel 3.  
Distribusi Frekuensi berdasarkan dimensi Tangible (Bukti Langsung)

Tangible (Bukti Langsung)	f	%
Terwujud	67	77,9
Kurang Terwujud	19	22,1

Tabel 3 distribusi frekuensi responden berdasarkan dimensi tangible (bukti langsung) pelayanan imunisasi dasar diperoleh data dari 86 responden, sebanyak 67 responden (77,9%) menjawab terwujud dan 19 responden (22,1%) menjawab kurang terwujud.

#### Dimensi Emphaty (Empati)

Berdasarkan hasil uji Kolmogorov Smirnov yang digunakan untuk menguji kenormalan data didapatkan bahwa nilai sig  $0,000 < \alpha 0,05$  yang artinya data tidak terdistribusi normal sehingga menggunakan mean sebagai cut off point dengan nilai mean 42,45. Untuk distribusi variabel Emphaty dikategorikan menjadi dua yaitu mean  $< 42,45$  dikategorikan kurang perhatian dan mean  $> 42,45$  dikategorikan perhatian.

Tabel 4.  
Distribusi Frekuensi berdasarkan dimensi Emphaty (Empati)

Emphaty (Empati)	f	%
Perhatian	73	84,9
Kurang Perhatian	13	15,1

Tabel 4 distribusi frekuensi responden berdasarkan dimensi *emphaty* (empati) pelayanan imunisasi dasar diperoleh data dari 86 responden, sebanyak 73 responden (84,9%) menjawab sangat perhatian dan 13 responden (15,1%) menjawab kurang perhatian.

#### Dimensi Reliability (Keandalan)

Berdasarkan hasil uji Kolmogorov Smirnov yang digunakan untuk menguji kenormalan data didapatkan bahwa nilai  $\text{sig } 0,000 < \alpha 0,05$  yang artinya data tidak terdistribusi normal sehingga menggunakan mean sebagai cut off point dengan nilai mean 43,01. Untuk distribusi variabel Reliability dikategorikan menjadi dua yaitu mean  $< 43,01$  dikategorikan kurang handal dan mean  $> 43,01$  dikategorikan handal.

Tabel 5.  
Distribusi Frekuensi berdasarkan dimensi Reliability (Keandalan)

Reliability (Keandalan)	f	%
Handal	66	76,7
Kurang Handal	20	23,3

Tabel 5 distribusi frekuensi responden berdasarkan dimensi reliability (keandalan) pelayanan imunisasi dasar diperoleh data dari 86 responden, sebanyak 66 responden (76,7%) menjawab handal dan 20 responden (23,3%) menjawab kurang handal.

## PEMBAHASAN

### Hubungan Pelayanan Imunisasi Dasar Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) dengan Kepuasan Ibu Bayi

Hasil analisa bivariat untuk mengetahui hubungan pelayanan imunisasi dasar dimensi *Responsiveness* dengan kepuasan ibu bayi di Puskesmas Wilayah Kerja Puskesmas Pangkalanbaru Kabupaten Bangka Tengah. Hasil uji statistik dengan analisa *Chi Square* dengan tingkat kemaknaan 5% diperoleh nilai  $\text{odds ratio estimate} = 12,872$  dan  $p \text{ value } (0,013) \leq \alpha (0,05)$  menandakan secara statistik terdapat hubungan yang bermakna antara pelayanan imunisasi dasar dimensi *responsiveness* dengan kepuasan ibu bayi di Puskesmas Wilayah Kerja Puskesmas Pangkalanbaru Kabupaten Bangka Tengah. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Dwijayanti dkk (2019) dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Posyandu Dengan Kepuasan Ibu Balita di UPTD Puskesmas Siak tahun 2018” yang menunjukkan nilai  $p = 0.002$ . berarti ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan posyandu dimensi *Responsiveness* dengan kepuasan ibu balita di UPTD Puskesmas Siak.

Menurut Kotler dan Keller (2018), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerjasesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Selain itu, apabila kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Hasil yang dilakukan peneliti, adanya hubungan pelayanan imunisasi dasar *responsiveness* dengan kepuasan ibu bayi karena responden menyatakan petugas/kader memberikan informasi mengenai tindakan kesehatan yang dilakukan, petugas/kader mampu menangani masalah kesehatan ibu bayi maupun bayi dengan tepat dan profesional ataudengan kata lain petugas/kader selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik.

### **Hubungan Pelayanan Imunisasi Dasar Dimensi *Assurance* (Jaminan) dengan Kepuasan Ibu Bayi**

Hasil analisa bivariat untuk mengetahui hubungan pelayanan imunisasi dasar dimensi *assurance* dengan kepuasan ibu bayi di Puskesmas Wilayah Kerja Puskesmas Pangkalanbaru Kabupaten Bangka Tengah. Hasil uji statistic dengan analisa *Chi Square* dengan tingkat kemaknaan 5% diperoleh nilai *odds ratio estimate* = 12,077 dan *p value*  $(0,000) \leq \alpha$  (0,05) menandakan secara statistik terdapat hubungan yang bermakna antara pelayanan imunisasi dasar dimensi *assurance* dengan kepuasan ibu bayi di Puskesmas Wilayah Kerja Puskesmas Pangkalanbaru Kabupaten Bangka Tengah. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan T. Abdul Madjid dkk (2018) dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Imunisasi Anak Dengan Kepuasan Orang Tua Anak di Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018” yang menunjukkan nilai  $p= 0.021$  yang berarti ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan imunisasi anak dimensi *assurance* dengan kepuasan orang tua anak di Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor. Menurut Kotler dan Keller (2018), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Selain itu, apabila kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Hasil yang dilakukan peneliti, adanya hubungan pelayanan imunisasi dasar dimensi *assurance* dengan kepuasan ibu bayi karena responden menyatakan petugas/kader selanjutnya informasi yang disampaikan petugas/kader akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

### **Hubungan Pelayanan Imunisasi Dasar Dimensi *Tangible* (Bukti Langsung) dengan Kepuasan Ibu Bayi**

Hasil analisa bivariat untuk mengetahui hubungan pelayanan imunisasi dasar dimensi *tangibles* dengan kepuasan ibu bayi di Puskesmas Wilayah Kerja Puskesmas Pangkalanbaru Kabupaten Bangka Tengah. Hasil uji statistic dengan analisa *Chi Square* dengan tingkat kemaknaan 5% diperoleh nilai *odd ratio estimate* = 12,753 dan *p value*  $(0,003) \leq \alpha$  (0,05) menandakan secara statistik terdapat hubungan yang bermakna antara pelayanan imunisasi dasar dimensi *tangibles* dengan kepuasan ibu bayi di Puskesmas Wilayah Kerja Puskesmas Pangkalanbaru Kabupaten Bangka Tengah Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Ronal Riandi (2018) dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Bayi dengan Kepuasan Ibu Bayi di Puskesmas Wonorejo Kota Samarinda” yang menunjukkan nilai  $p= 0.014$ . berarti ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan bayi dimensi *tangibles* dengan kepuasan ibu bayi di Puskesmas Wonorejo Kota Samarinda.

Menurut Kotler dan Keller (2018), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Selain itu, apabila kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Hasil yang dilakukan peneliti, adanya hubungan pelayanan imunisasi dasar dimensi *tangible* dengan kepuasan ibu bayi karena dengan kondisi yang bersih, rapi dan teratur pasien akan menduga bahwa ruang tunggu tersebut akan menjalankan fungsinya dengan baik. Pengaruh bukti fisik dengan kepuasan ibu bayi merupakan bukti fisik yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan ibu bayi. Semakin baik persepsi ibu bayi terhadap bukti fisik maka kepuasan ibu bayi akan semakin baik, dan jika penilaian ibu bayi terhadap bukti fisik kurang atau buruk, maka kepuasan ibu bayi semakin rendah.

### **Hubungan Pelayanan Imunisasi Dasar Dimensi *Empathy* (Empati) dengan Kepuasan Ibu Bayi**

Hasil analisa bivariat untuk mengetahui hubungan pelayanan imunisasi dasar dimensi *Empathy* dengan kepuasan ibu bayi di Puskesmas Wilayah Kerja Puskesmas Pangkalanbaru Kabupaten Bangka Tengah. Hasil uji statistik dengan analisa *Chi Square* dengan tingkat kemaknaan 5% diperoleh nilai *odds ratio estimate* = 13,054 dan *p value*  $(0,000) \leq \alpha (0,05)$  menandakan secara statistik terdapat hubungan yang bermakna antara pelayanan imunisasi dasar dimensi *Empathy* dengan kepuasan ibu bayi di Puskesmas Wilayah Kerja Puskesmas Pangkalanbaru Kabupaten Bangka Tengah. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Tarianna Ginting dkk (2020) dengan judul “Hubungan Pelayanan Imunisasi Polio Dengan Kepuasan Ibu Posyandu Di Puskesmas Sei Mencirim Medan Tahun 2020” yang menunjukkan nilai  $p= 0.000$ . berarti ada hubungan yang signifikan antara pelayanan imunisasi polio dimensi *Empathy* dengan kepuasan Ibu Posyandu Di Puskesmas Sei Mencirim Medan. Menurut Kotler dan Keller (2018), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Selain itu, apabila kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Hasil yang dilakukan peneliti, adanya hubungan pelayanan imunisasi dasar *empathy* dengan kepuasan ibu bayi karena responden menyatakan petugas/kader teliti dan terampil dalam melaksanakan tindakan kepada bayi, hal ini membuat ibu bayi merasakan mendapat apa yang diharapkan atau melebihi dari harapannya dengan kata lain merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

### **Hubungan Pelayanan Imunisasi Dasar Dimensi *Reliability* (Kehandalan) dengan Kepuasan Ibu Bayi**

Hasil analisa bivariat untuk mengetahui hubungan pelayanan imunisasi dasar dimensi *reliability* dengan kepuasan ibu bayi di Puskesmas Wilayah Kerja Puskesmas Pangkalanbaru Kabupaten Bangka Tengah. Hasil uji statistik dengan analisa *Chi Square* dengan tingkat kemaknaan 5% diperoleh nilai *odds ratio estimate* = 11,339 dan *p value*  $(0,000) \leq \alpha (0,05)$  menandakan secara statistik terdapat hubungan yang bermakna antara pelayanan imunisasi dasar dimensi *reliability* dengan kepuasan ibu bayi di Puskesmas Wilayah Kerja Puskesmas Pangkalanbaru Kabupaten Bangka Tengah. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Nayodi Permayasa (2021) dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Imunisasi Batita Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Bayi Peserta Posyandu Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar” yang menunjukkan nilai  $p= 0.000$ . berarti ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan imunisasi batita dimensi *reliability* dengan kepuasan ibu bayi peserta posyandu Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. Menurut Kotler dan Keller (2018), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Selain itu, apabila kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Hasil yang dilakukan peneliti, adanya hubungan pelayanan imunisasi dasar dimensi *reliability* dengan kepuasan ibu bayi karena hasil penelitian yang didapatkan bahwa pelayanan yang diberikan petugas/kader terhadap kepuasan ibu bayi, petugas/kader dalam menjalankan tugasnya sudah sesuai dengan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki. Hal ini terlihat pada saat petugas/kader melakukan pemeriksaan kepada bayi maupun ibu bayi telah dilakukan dengan baik, selain itu petugas/kader memiliki kesiapan dalam melaksanakan tindakan kepada ibu bayi maupun bayi. Selain itu masih ada ibu bayi yang mengatakan bahwa pelayanan yang dilakukan masih kurang, masih ada ibu bayi yang mengeluh mengenai waktu pelayanan yang

tidak sesuai jadwal, beberapa petugas/kader tidak memberikan tegur sapa dan senyum, akibatnya ibu pasien mengeluh terkait dengan pelayanan yang diterima sehingga berdampak pada kurang puasnya ibu bayi dalam menerima pelayanan yang ada di puskesmas

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa :Adanya hubungan antara pelayanan imunisasi dasar dimensi Responsivess (Ketanggapan) dengan kepuasan ibu bayi di Puskesmas Wilayah Kerja Puskesmas Pangkalanbaru Kabupaten Bangka Tengah yang dilihat dari hasil analisis Chi-Square dengan nilai p-value sebesar  $0,013 < \alpha=0,05$  dan nilai odds ratio estimate sebesar 12,872. Adanya hubungan antara pelayanan imunisasi dasar dimensi Assurance (Jaminan) dengan kepuasan ibu bayi di Puskesmas Wilayah Kerja Puskesmas Pangkalanbaru Kabupaten Bangka Tengah yang dilihat dari hasil analisis Chi-Square dengan nilai p-value sebesar  $0,000 < \alpha=0,05$  dan nilai odds ratio estimate sebesar 12,077. Adanya hubungan antara pelayanan imunisasi dasar dimensi Tangible (Bukti Langsung) dengan kepuasan ibu bayi di Puskesmas Wilayah Kerja Puskesmas Pangkalanbaru Kabupaten Bangka Tengah yang dilihat dari hasil analisis Chi-Square dengan nilai p-value sebesar  $0,003 < \alpha=0,05$  dan nilai odds ratio estimate sebesar 12,753.

Adanya hubungan antara pelayanan imunisasi dasar dimensi Emphaty (Empati) dengan kepuasan ibu bayi di Puskesmas Wilayah Puskesmas Pangkalanbaru Kabupaten Bangka Tengah yang dilihat dari hasil analisis Chi-Square dengan nilai p-value sebesar  $0,000 < \alpha=0,05$  dan nilai odds ratio estimate sebesar 13,054. Adanya hubungan antara pelayanan imunisasi dasar dimensi Reliability (Kehandalan) dengan kepuasan ibu bayi di Puskesmas Wilayah Kerja Puskesmas Pangkalanbaru Kabupaten Bangka Tengah yang dilihat dari hasil analisis Chi-Square dengan nilai p-value sebesar  $0,000 < \alpha=0,05$  dan nilai odds ratio estimate sebesar 11,339. Variabel yang memiliki hubungan dengan kepuasan ibu bayi didominasi oleh variabel Emphaty (Empati) dimana dari 86 responden, 73 responden menyatakan setuju dan dari 73 responden yang menyatakan setuju tersebut 57 responden (78,1%) menyatakan puas dan 16 responden (21,9%) menyatakan tidak puas sehingga dapat disimpulkan pada variabel Emphaty (Empati) hasil menunjukkan rata – rata responden menyatakan setuju dan puas dengan nilai p-value sebesar  $0,000 < \alpha=0,05$  dan nilai odds ratio estimate sebesar 13,054.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Andriani, R. D., Aini, I., & Dewi, R. S. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Imunisasi dengan Tingkat Kepuasan Ibu Bayi (di Desa Kepoh Kecamatan Kepohbaru Kabupaten Bojonegoro).
- Aprilia, T. M., Suryaningtyas, F. R., & Sari, P. Y. (2023). Pelayanan Imunisasi Di Pkd Desa Gadudero Kecamatan Sukolilo Kabupaten Pati Tahun 2021. 01(01), 59–66.
- Astuti. (2016). Tingkat kepuasan pelayanan imunisasi akan muncul dari diri seorang ibu bayi.
- Aulia, A. N., & Susilo, E. (2022). Parent ' s Satisfaction with Immunization Services During The Covid-19 Pandemic at Suruh Public Health Center of Semarang Regency. 95–102.
- Betty, P., Kenjam, Y., & Hinga, I. A. T. (2019). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Ibu dan Bayi oleh Tenaga Kesehatan dan Kader Posyandu di Wilayah Kerja Puskesmas Niki-Niki. Lontar Journal of Community Health, 01(04), 155–167.



- Dita, I., & Naskah, L. (2009). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Balita Pengguna Posyandu Di Desa Trimulyo Sleman Yogyakarta.
- Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–90. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.127>
- Kairul, K., Udiyono, A., & Saraswati, L. (2016). Gambaran Pengelolaan Rantai Dingin Vaksin Program Imunisasi Dasar (Studi Di 12 Puskesmas Induk Kabupaten Sarolangun). *Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro*, 4(4), 417–423.
- Kaunang, M. C., Rompas, S., & Bataha, Y. (2016). Hubungan pemberian imunisasi dasar dengan Puskesmaskembes Kecamatan Tombulu Kabupaten Minahasa. *Ejournal Keperawatan (e-Kp)*, 4(1), 5–7.
- Kemendes RI. (2016). Menurut Peraturan Kementerian kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang standar pelayanan minimal untuk kepuasan yaitu diatas 95%.
- Kemendes RI. (2019). Upaya preventif merupakan salah satu strategi dalam program kesehatan untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat seoptimal mungkin.
- Kemendes RI. (2020). Imunisasi adalah pemberian vaksin dengan tujuan agar dapat terlindungi dari penyakit infeksi, yaitu penyakit dapat dicegah dengan imunisasi. Ada tujuh penyakit infeksi pada anak-anak.
- Kemendes RI. (2022). Profil Kesehatan Indonesia 2021. In Pusdatin.Kemendes.Go.Id.
- Mardianti & Farida. (2021). FAKTOR FAKTOR Yang mempengaruhi imunisasi dasar di puskesmas muara enim tahun 2021.
- Munawarah, A. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pemurus Dalam Kota Banjarmasin Tahun 2020. <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/2420/>
- Riskesdas. (2021). Hasil Riset Kesehatan Dasar Riskesdas tahun 2021 secara nasional di Indonesia pada tahun 2020 k.
- Selfanay et al, 2021. (2021). Menurut data WHO (World Health Organization) di seluruh negara, kepuasan pelayanan mempunyai peran yang penting dalam kualitas pelayanan kesehatan.
- Subratha, H. F. A. (2021). Penyuluhan Imunisasi Dasar Anak Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru. *Shihatuna : Jurnal Pengabdian Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 48. <https://doi.org/10.30829/shihatuna.v0i0.10354>
- Wulansari, Y., & Nugroho, C. (2017). Tingkat kepuasan ibu tentang mutu pelayanan posyandu balita. *Jurnal AKP*, 8(1), 66–75.

