

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN IMUNISASI TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN IMUNISASI DI PKD DESA GADUDERO KECAMATAN SUKOLILO KABUPATEN PATI TAHUN 2021

Tiara Madu Aprilia¹⁾, Suparjo²⁾, Ferry Rachmawati Suryaningtyas³⁾, Putri Yunita Sari⁴⁾

^{1,2,3,4}Prodi Sarjana Kebidanan, Stikes Bakti Utama Pati

Email: ferry@stikesbup.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan kebidanan dikatakan bermutu apabila adanya ketersediaan pelayanan kebidanan, penerima jasa pelayanan kebidanan, ketercapaian pelayanan kebidanan dan keterjangkauan pelayanan kebidanan serta mutu pelayanan kebidanan (Sitti Saleha, 2013). Tujuan penelitian ini yaitu Hubungan Mutu Pelayanan Imunisasi Terhadap Kepuasan Pelayanan Imunisasi di PKD Desa Gadudero Kecamatan Sukolilo Kabupaten Pati Tahun 2021. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Correlation Study dengan rancangan cross sectional. Berdasarkan teknik total sampling diperoleh jumlah sampel sebanyak 35 responden. Uji analisis menggunakan uji chi square. Hasil penelitian menunjukkan; sebagian besar tingkat pendidikan responden sebanyak 25 orang (71,4%), sebagian besar umur responden 20-50 tahun sebanyak 30 orang (85,7%), sebagian besar pekerjaan responden adalah wiraswasta sebanyak 18 orang (51,4%), sebagian mutu pelayanan imunisasi di PKD Desa Gadudero Kecamatan Sukolilo Kabupaten Pati cukup sebanyak 21 orang (60,0%), sebagian besar responden puas dengan pelayanan imunisasi di PKD Desa Gadudero Kecamatan Sukolilo Kabupaten Pati sebanyak 26 orang (74,3%) dan ada hubungan mutu pelayanan imunisasi terhadap kepuasan pelayanan imunisasi di PKD Desa Gadudero Kecamatan Sukolilo Kabupaten Pati Tahun 2021 dengan nilai p value = 0,010. Tenaga kesehatan diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan informasi yang berguna untuk meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu dalam rangka meningkatkan cakupan imunisasi dasar bagi bayi.

Kata kunci: Mutu Pelayanan, Imunisasi dan Kepuasan

ABSTRACT

Midwifery services are said to be of high quality if there is the availability of midwifery services, recipients of midwifery services, the achievement of midwifery services and the affordability of midwifery services and the quality of midwifery services (Sitti Saleha, 2013). The purpose of this study is the relationship between immunization service quality and satisfaction with immunization services in PKD Gadudero Village, Sukolilo District, Pati Regency in 2021. The type of research used in this study is a Correlation Study with a cross sectional design. Based on the total sampling technique, the number of samples was 35 respondents. Test analysis using chi square test. The results showed; most of the respondents' education levels were 25 people (71.4%), most of the respondents' education levels were 20-50 years as many as 30 people (85.7%), most of the respondents' occupations were self-employed as many as 18 people (51.4%), most of the service quality in PKD Gadudero Village Sukolilo District Pati Regency is sufficient as many as 21 people (60.0%), most of the respondents are satisfied with work services at PKD Gadudero Village Sukolilo District Pati Regency 26 people (74.3%) and there is a reciprocal relationship service return to service satisfaction in PKD Gadudero Village, Sukolilo District, Pati Regency in 2021 with a p value = 0.010. Health workers are expected to be used as input and useful information to improve quality health services in order to increase basic immunization coverage for infants.

Keywords: Quality of Service, Immunization and Satisfaction

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan juga tidak terlepas dari komitmen Indonesia sebagai warga masyarakat dunia untuk ikut merealisasikan tercapainya Millenium Development Goals (MDGs). Dalam MDGs tersebut, kesehatan dapat dikatakan sebagai unsur dominan, karena dari delapan agenda MDGs lima diantaranya

berkaitan langsung dengan kesehatan, dan tiga yang lain berkaitan secara tidak langsung. Lima agenda yang berkaitan langsung dengan kesehatan itu adalah Agenda ke 1 (Memberantas kemiskinan dan kelaparan), Agenda ke 4 (Menurunkan angka kematian anak), Agenda ke 5 (Meningkatkan kesehatan ibu), Agenda ke 6 (Memerangi HIV dan AIDS, Malaria, dan

penyakit lainnya), serta Agenda ke 7 (Melestarikan lingkungan hidup) (Kemenkes R.I. 2010).

Penurunan angka kematian bayi dan balita tentu saja tidak lepas dari usaha pemerintah dalam menciptakan program preventif yang telah mengurangi kebutuhan kuratif dan rehabilitatif. Salah satu usaha preventif yang berhasil adalah program imunisasi (Kemenkes RI, 2014).

Imunisasi adalah suatu cara untuk meningkatkan kekebalan seseorang secara aktif terhadap suatu antigen, sehingga bila kelak ia terpajan pada antigen yang serupa, tidak terjadi penyakit. Dilihat dari cara timbulnya maka terdapat 2 jenis kekebalan, yaitu kekebalan pasif dan kekebalan aktif. Kekebalan pasif adalah kekebalan yang diperoleh dari luar tubuh, bukan dibuat oleh individu itu sendiri. Contohnya adalah kekebalan pada janin yang diperoleh dari ibu atau kekebalan yang diperoleh setelah pemberian suntikan immunoglobulin. Kekebalan pasif tidak berlangsung lama karena akan dimetabolisme oleh tubuh. Kekebalan aktif adalah kekebalan yang dibuat oleh tubuh sendiri akibat terpajan oleh antigen seperti pada imunisasi. Kekebalan aktif berlangsung lebih lama dari pada kekebalan pasif karena adanya memori imunologik (Hariyono Suyitno, 2012).

Pelaksanaan imunisasi di unit pelayanan kesehatan sebagian besar dilaksanakan oleh bidan. Bidan bukan saja sebagai petugas penyuntikan vaksin tetapi juga sebagai pengelola program imunisasi, mulai dari ketersediaan, penyimpanan, hingga transportasi vaksin, terutama bagi bidan desa (Riskesdas, 2010). Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu layanan produk dengan harapannya. Kepuasan pasien ini dapat tercipta melalui pelayanan yang baik oleh para tenaga medis yang ada di Instansi Kesehatan. Dengan demikian apabila pelayanan kurang baik maka pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Instansi tersebut (Winarsih, 2010).

Kepuasan pasien dapat dibedakan atas dua macam, yaitu kepuasan yang mengacu pada penerapan kode etik serta standar pelayanan profesi kebidanan. Kepuasan yang dimaksud pada dasarnya mencakup penilaian kepuasan mengenai hubungan bidan dengan pasien,

kenyamanan pelayanan, dan kebebasan melakukan pilihan. Sedangkan pelayanan kebidanan dikatakan bermutu apabila adanya ketersediaan pelayanan kebidanan, penerima jasa pelayanan kebidanan, ketercapaian pelayanan kebidanan dan keterjangkauan pelayanan kebidanan serta mutu pelayanan kebidanan (Sitti Saleha, 2013).

Penelitian yang telah dilakukan oleh Munawwaroh (2020), tentang “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pemurus Dalam Kota Banjarmasin Tahun 2020”, dengan hasil penelitian menunjukkan Hasil penelitian diketahui bahwa paling banyak kepuasan pasien kategori puas (67,7%), kualitas pelayanan kehandalan kategori baik (708%), ketanggapan kategori baik (74,0%), jaminan kategori baik (75,0%), empati kategori baik (72,9%) dan bukti fisik kategori baik (65,6%). Uji hipotesis diketahui hipotesis diterima yang berarti ada hubungan kualitas pelayanan kehandalan ($p=0,005$), ketanggapan ($p=0,009$), jaminan ($p=0,007$), empati ($p=0,004$) dan bukti fisik ($p=0,003$) dengan tingkat kepuasan pasien. Saran bagi petugas puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya berkenaan dengan fisik dengan menyediakan sarana kesehatan serta tempat pelayanan yang lebih baik.

Selain hal tersebut penelitian yang dilakukan oleh Astari Ayu Suni (2020), tentang “Gambaran Pengetahuan Ibu Tentang Imunisasi Rutin Pada Balita Di Jakarta Timur” dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia $>30 - 40$ tahun yaitu berjumlah 116 responden (50,9%), dengan pendidikan terbanyak SMA/ setingkat 155 responden (68,0%). Pekerjaan sebagian besar ibu rumah tangga yaitu 195 responden (85,5%), pendapatan perbulan di bawah UMR 148 responden (64,9%), dan terbanyak mempunyai anak ≤ 2 orang 171 responden (75,0%). Tingkat pengetahuan tentang imunisasi rutin pada kategori baik 68 responden (29,8%), cukup 142 responden (62,3%) dan kurang 18 responden (7,9%). Berdasarkan analisa bivariate, ternyata tidak terdapat hubungan antara: usia, pendidikan, pekerjaan, pendapatan keluarga, dan jumlah anak terhadap tingkat pengetahuan responden.

Berdasarkan data di Puskesmas Sukolilo diketahui pada bulan Januari tahun 2021 diketahui cakupan imunisasi HB0 sebanyak 3440, BCG/Polio 1 sebanyak 2536, Polio 2

sebanyak 3227, Polio 3 sebanyak 3939, Polio 4 sebanyak 2923, Campak sebanyak 2721.

Berdasarkan hasil survey pendahuluan yang dilakukan terhadap 10 responden yang melakukan imunisasi pada anaknya di PKD terdekat didapatkan hasil bahwa 5 ibu menjelaskan memilih melakukan imunisasi di PKD dikarenakan, 2 dari ibu balita beranggapan bahwa imunisasi di PKD kualitas mutunya sama baiknya dan bagus dengan imunisasi yang membayar. Ibu beranggapan obat yang diberikan oleh bidan PKD sama bagusnya dengan obat yang diberikan oleh bidan swasta. Dan ibu mengatakan ruangan PKD terjaga kebersihannya. Tiga ibu balita lainnya mengatakan lebih senang mengimunisasikan anaknya di PKD karena jarak yang tidak terlalu jauh dari rumah selain hal tersebut tempat dan ruang yang digunakan oleh bidan bersih dan rapi sehingga ibu dan anaknya merasa nyaman sehingga anak tidak rewel saat berada didalam ruangan. Selain itu ibu mengatakan bahwa dengan kondisi ruangan yang bersih dan rapi maka tidak ada kuman dan bakteri yang dapat membahayakan kesehatan anaknya.

Sedangkan 5 ibu lainnya berpendapat bahwa lebih memilih mengimunisasikan anaknya di Puskesmas karena ibu beranggapan bahwa jika dipuskesmas vaksin selalu lengkap dan bidan yang memberikan imunisasi lebih dari satu bidan, meskipun Puskesmas tempatnya lebih jauh dibandingkan PKD.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Imunisasi Terhadap Kepuasan Pelayanan Imunisasi di PKD Desa Gadudero Kecamatan Sukolilo Kabupaten Pati Tahun 2021”.

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan Mutu Pelayanan Imunisasi Terhadap Kepuasan Pelayanan Imunisasi Di PKD Desa Gadudero Kecamatan Sukolilo Kabupaten Pati Tahun 2021. Adapun tujuan khususnya adalah untuk mengetahui

karakteristik ibu (umur, Pendidikan dan pekerjaan) di PKD Desa Gadudero Kecamatan Sukolilo Kabupaten Pati Tahun 2021, untuk mengetahui mutu pelayanan imunisasi di PKD Desa Gadudero Kecamatan Sukolilo Kabupaten Pati Tahun 2021, untuk mengetahui kepuasan Pelayanan Imunisasi di PKD Desa Gadudero Kecamatan Sukolilo Kabupaten Pati Tahun 2021 dan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan imunisasi terhadap kepuasan pelayanan imunisasi di PKD Desa Gadudero Kecamatan Sukolilo Kabupaten Pati Tahun 2021.

METODE

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif studi korelasi (*Correlation Study*) dengan pendekatan *Cross Sectional*, yaitu jenis penelitian yang menekankan pada waktu pengukuran atau observasi data variabel independen dan variabel dependen diukur dalam waktu yang bersamaan dan sesaat. Ruang lingkup penelitian ini termasuk dalam lingkup ilmu kebidanan dan ilmu kesehatan anak. Variabel independen adalah mutu pelayanan imunisasi, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pelayanan imunisasi. Populasi dalam penelitian adalah seluruh ibu bayi yang berkunjung di PKD Desa Gadudero Kecamatan Sukolilo Kabupaten Pati usia 0-12 bulan sebanyak 54 ibu yang mempunyai bayi, sedangkan sampel sebanyak 35 orang yang diambil dengan teknik *purposive sampling*. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Pengolahan data dilakukan dengan cara editing, coding, scoring dan tabulasi data. Sedangkan analisis data meliputi uji univariat dan bivariat dengan *uji chi square*.

HASIL

1. Analisis Univariat

a. Pendidikan

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Pendidikan Ibu di PKD Desa Gadudero Kecamatan Sukolilo Kabupaten Pati Tahun 2021 (n=35)

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SMP	2	5.7
SMA	25	71.4
Perguruan Tinggi	8	22.9
Total	35	100.0

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa sebagian besar tingkat pendidikan ibu di Desa Gadudero Kecamatan Sukolilo Kabupaten Pati

adalah SMA sebanyak 25 orang (71,4%), tingkat pendidikan perguruan tinggi sebanyak 8 orang

(22,9%) dan ibu dengan tingkat pendidikan SMP sebanyak 2 orang (5,7%).

b. Umur

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Umur Ibu di PKD Desa Gadudero Kecamatan Sukolilo Kabupaten Pati Tahun 2021 (n=35)

Umur	Jumlah	Persentase (%)
< 20 th	4	11.4
20-50 th	30	85.7
> 50 th	1	2.9
Total	35	100.0

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa sebagian besar ibu di PKD Desa Gadudero Kecamatan Sukolilo Kabupaten Pati berumur 20-50 tahun sebanyak 30 orang (85,7%), ibu

yang berumur < 20 th sebanyak 4 orang 11,4%), sedangkan ibu yang berumur > 50 tahun sebanyak 1 orang (2,9%).

c. Pekerjaan

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Ibu di PKD Desa Gadudero Kecamatan Sukolilo Kabupaten Pati Tahun 2021 (n=35)

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
IRT	3	8.6
wiraswasta	18	51.4
petani	6	17.1
buruh	8	22.9
Total	35	100.0

Berdasarkan Tabel 3 diketahui bahwa sebagian besar pekerjaan ibu di PKD Desa Gadudero Kecamatan Sukolilo Kabupaten Pati adalah wiraswasta sebanyak 18 orang (51,4%), ibu yang bekerja sebagai buruh sebanyak 8 orang

(22,9%), ibu yang bekerja sebagai petani sebanyak 6 orang (17,1%) dan ibu sebagai IRT (Ibu Rumah Tangga) sebanyak 3 orang (8,6%).

d. Mutu Pelayanan Imunisasi

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Imunisasi di PKD Desa Gadudero Kecamatan Sukolilo Kabupaten Pati Tahun 2021 (n=35)

Mutu Pelayanan	Jumlah	Persentase (%)
baik	9	25.7
cukup	21	60.0
kurang	5	14.3
Total	35	100.0

Berdasarkan Tabel 4 diketahui bahwa sebagian besar ibu di PKD Desa Gadudero Kecamatan Sukolilo Kabupaten Pati berpendapat mutu pelayanan imunisasi di PKD Desa Gadudero Kecamatan Sukolilo Kabupaten Pati cukup sebanyak 21 orang (60,0%), ibu

berpendapat mutu pelayanan imunisasi cukup sebanyak 9 orang (25,7%) dan ibu yang berpendapat mutu pelayanan imunisasi kurang sebanyak 5 orang (14,3%).

e. Kepuasan

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Ibu di PKD Desa Gadudero Kecamatan Sukolilo Kabupaten Pati Tahun 2021 (n=35)

Kepuasan	Jumlah	Persentase (%)
puas	26	74.3
tidak puas	9	25.7
Total	35	100.0

Berdasarkan tabel 5 diketahui bahwa sebagian besar ibu puas dengan pelayanan imunisasi di PKD Desa Gadudero Kecamatan Sukolilo Kabupaten Pati sebanyak 26 orang (74,3%), sedangkan ibu yang tidak puas dengan

pelayanan imunisasi di PKD Desa Gadudero Kecamatan Sukolilo Kabupaten Pati sebanyak 9 orang (25,7%).

2. Analisis Bivariat

- a. Hubungan Mutu Pelayanan Imunisasi Terhadap Kepuasan Pelayanan Imunisasi di PKD Desa Gadudero Kecamatan Sukolilo Kabupaten Pati Tahun 2021
Tabel 6 Hubungan Mutu Pelayanan Imunisasi Terhadap Kepuasan Pelayanan imunisasi di PKD Desa Gadudero Kecamatan Sukolilo Kabupaten Pati Tahun 2021 (n=35)

Mutu Pelayanan	Kepuasan				Total		P Value
	Puas		Tdk Puas		f	%	
	f	%	f	%			
Baik	8	88,9	1	11,1	9	100	0,000
Cukup	17	81	4	19	21	100	
kurang	1	20	4	80	5	100	
Total	26	74,3	9	25,7	35	100	

Pada Tabel 6 menunjukkan bahwa sebagian besar responden puas dengan pelayanan imunisasi di PKD Desa Gadudero Kecamatan Sukolilo yaitu sebesar 88,9% adalah responden yang menyatakan mutu pelayanan baik. Sedangkan sebagian besar responden tidak puas dengan pelayanan imunisasi di PKD Desa Gadudero Kecamatan Sukolilo sebesar 80% adalah responden yang menyatakan mutu pelayanan kurang.

Berdasarkan uji *Pearson Chi Square* diperoleh $X^2_{hitung} (9,207) > X^2_{tabel} (5,991)$ dan $p\text{ value} = 0,010 (< 0,05)$ sehingga H_a diterima dan H_o ditolak yang berarti ada hubungan mutu pelayanan imunisasi terhadap kepuasan pelayanan imunisasi di PKD Desa Gadudero Kecamatan Sukolilo Kabupaten Pati Tahun 2021.

PEMBAHASAN

1. Pendidikan

Dari hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar tingkat pendidikan ibu di Desa Gadudero Kecamatan Sukolilo Kabupaten Pati adalah SMA sebanyak 25 orang (71,4%), tingkat pendidikan perguruan tinggi sebanyak 8 orang (22,9%) dan ibu dengan tingkat pendidikan SMP sebanyak 2 orang (5,7%).

2. Umur

Dari hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar ibu di PKD Desa Gadudero Kecamatan Sukolilo Kabupaten Pati berumur 20-50 tahun sebanyak 30 orang (85,7%), ibu yang berumur < 20 th sebanyak 4 orang (11,4%), sedangkan ibu yang berumur > 50 tahun sebanyak 1 orang (2,9%).

3. Pekerjaan

Dari hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar pekerjaan ibu di PKD Desa

Gadudero Kecamatan Sukolilo Kabupaten Pati adalah wiraswasta sebanyak 18 orang (51,4%), ibu yang bekerja sebagai buruh sebanyak 8 orang (22,9%), ibu yang bekerja sebagai petani sebanyak 6 orang (17,1%) dan ibu sebagai IRT (Ibu Rumah Tangga) sebanyak 3 orang (8,6%).

4. Mutu pelayanan imunisasi

Dari hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar ibu di PKD Desa Gadudero Kecamatan Sukolilo Kabupaten Pati berpendapat mutu pelayanan imunisasi di PKD Desa Gadudero Kecamatan Sukolilo Kabupaten Pati cukup sebanyak 21 orang (60,0%). Hal ini ditunjukkan dari jawaban kuesioner responden yang menyatakan bahwa sebelum melakukan suntikan imunisasi bidan mencuci tangan menggunakan sabun terlebih dahulu dan dalam melakukan suntikan imunisasi bidan cepat dan tepat sehingga bayi tidak rewel setelah disuntik.

Pelayanan kebidanan yang bermutu adalah pelayanan kebidanan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kebidanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk dan penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar profesi yang telah ditetapkan (Siti Saleha, 2013).

Menurut Azrul Aswar dalam Satrianegara- Saleha (2013) mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaranya sesuai dengan standard dan kode etik profesi.

Secara umum mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan

standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien, dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen (Siti Saleha, 2013).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Munawwaroh (2020), tentang "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pemurus Dalam Kota Banjarmasin Tahun 2020", dengan hasil penelitian menunjukkan Hasil penelitian diketahui bahwa paling banyak kepuasan pasien kategori puas (67,7%), kualitas pelayanan kehandalan kategori baik (708%), ketanggapan kategori baik (74,0%), jaminan kategori baik (75,0%), empati kategori baik (72,9%) dan bukti fisik kategori baik (65,6%).

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan imunisasi di PKD Gadudero dapat memuaskan ibu balita karena pelayanan yang diberikan menggunakan standar dan kode etik profesi, seperti bidan segera memberikan suntikan imunisasi pada anak dan tidak membutuhkan waktu yang lama dalam melakukan imunisasi.

5. Kepuasan

Dari hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar ibu puas dengan pelayanan imunisasi di PKD Desa Gadudero Kecamatan Sukolilo Kabupaten Pati sebanyak 26 orang (74,3%). Hal ini ditunjukkan dari jawaban responden yang menyatakan bahwa bidan menjelaskan kepada ibu balita kapan waktu untuk melakukan imunisasi di bulan berikutnya dan menyarankan agar ibu balita tidak lupa untuk membawa anak imunisasi sesuai jadwal yang telah ditentukan.

Kepuasan yang dirasakan oleh pasien merupakan aspek yang sangat penting bagi kelangsungan suatu pelayanan kesehatan. Junadi (Sabarguna, 2013) mengemukakan bahwa kepuasan pasien adalah nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Kepuasan pasien merupakan evaluasi setelah pemakaian dimana pelayanan yang diberikan sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan dari pasien. Pasien yang dirawat di rumah sakit melakukan evaluasi

terhadap pelayanan yang diterimanya dan dari evaluasi itulah pasien mengetahui apakah mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan perawat atau tidak. Bagi pasien, kepuasan selalu dikaitkan dengan lingkungan rumah sakit, suhu udara, kenyamanan, kebersihan, kecepatan pelayanan, ramahnya perawat dan perhatian dari perawat. Pelayanan yang diberikan oleh perawat yang tidak sesuai dengan harapan pasien akan menimbulkan ketidakpuasan. Kepuasan terhadap pelayanan kesehatan akan dinyatakan melalui komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu dan komunikasi eksternal (Saleha, 2013).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ristia Desi Sasmita (2021) tentang "Tingkat Kepuasan Orangtua Terhadap Pelayanan imunisasi Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Kandangan Kabupaten Temanggung", dengan hasil penelitian 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 tidakpuas dan sangat tidak puas. Hasil penelitian faktor tangibles (bukti fisik) menunjukkan katagori puas (76,7%). Faktor Reliability (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%.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kepuasan ibu balita merupakan evaluasi dari pelayanan imunisasi yang di berikan di PKD Gadudero dimana pelayanan yang diberikan sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan dari ibu balita, seperti ibu balita merasa puas karena bidan menjelaskan kepada ibu balita kapan waktu untuk melakukan imunisasi di bulan berikutnya sesuai jadwal yang telah ditentukan.

6. Hubungan Mutu Pelayanan Imunisasi Terhadap Kepuasan Pelayanan Imunisasi di PKD Desa Gadudero Kecamatan Sukolilo Kabupaten Pati Tahun 2021

Dari hasil uji Pearson Chi Square diperoleh X^2 hitung (9,207) > X^2 tabel (5,991) dan p value = 0,010 (< 0,05) sehingga

Ha diterima dan Ho ditolak yang berarti ada hubungan mutu pelayanan imunisasi terhadap kepuasan pelayanan imunisasi di PKD Desa Gadudero Kecamatan Sukolilo Kabupaten Pati Tahun 2021.

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien, dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen (Siti Saleha, 2013).

Dimensi mutu terdiri dari kompetensi teknis (technical competence), akses terhadap pelayanan (access to service), efektivitas (effectiveness), hubungan antar manusia (human relation), efisiensi (efficiency), kelangsungan pelayanan (continuity of service), keamanan (safety) dan kenyamanan (amenity) (Bustami, 2011).

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu layanan produk dengan harapannya. Kepuasan pasien ini dapat tercipta melalui pelayanan yang baik oleh para tenaga medis yang ada di Instansi Kesehatan. Dengan demikian apabila pelayanan kurang baik maka pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Instansi tersebut (Winarsih, 2010).

Kepuasan pasien dapat dibedakan atas dua macam, yaitu kepuasan yang mengacu pada penerapan kode etik serta standar pelayanan profesi kebidanan. Kepuasan yang dimaksud pada dasarnya mencakup penilaian kepuasan mengenai hubungan bidan dengan pasien, kenyamanan pelayanan, dan kebebasan melakukan pilihan. Sedangkan pelayanan kebidanan dikatakan bermutu apabila adanya ketersediaan pelayanan kebidanan, penerima jasa pelayanan kebidanan, ketercapaian pelayanan kebidanan dan keterjangkauan pelayanan kebidanan serta mutu pelayanan kebidanan (Siti Saleha, 2013).

Penelitian yang telah dilakukan oleh Munawwaroh (2020), tentang “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pemurus Dalam Kota Banjarmasin Tahun 2020”, dengan hasil penelitian menunjukkan Hasil penelitian diketahui bahwa paling banyak kepuasan pasien kategori puas (67,7%), kualitas pelayanan kehandalan kategori baik (708%), ketanggapan kategori baik (74,0%), jaminan kategori baik (75,0%), empati kategori baik (72,9%) dan bukti fisik kategori baik (65,6%). Uji hipotesis diketahui hipotesis diterima yang berarti ada hubungan kualitas pelayanan kehandalan ($p=0,005$), ketanggapan ($p=0,009$), jaminan ($p=0,007$), empati ($p=0,004$) dan bukti fisik ($p=0,003$) dengan tingkat kepuasan pasien. Saran bagi petugas puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya berkenaan dengan fisik dengan menyediakan sarana kesehatan serta tempat pelayanan yang lebih baik.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ratna Dewi (2020) tentang “Hubungan kualitas pelayanan imunisasi dengan tingkat kepuasan ibu bayi di Desa Kepoh Kecamatan Kepohbaru Kabupaten Bojonegoro”, dengan hasil penelitian diketahui bahwa 30 ibu (46,2%) menyatakan kurang berkualitas, 19 ibu (29,2%) menyatakan cukup berkualitas dan 16 ibu (24,6%) menyatakan berkualitas. Dan hampir setengahnya yaitu 25 ibu bayi (35,7%) tidak puas, 23 ibu bayi (35,4%) sangat puas, dan 17 ibu bayi (26,2%) puas.. Analisis hubungan kedua variabel tersebut mendapatkan $p \text{ value} < \alpha = 0,000 < 0,05$ bermakna H_1 diterima, yang berarti ada hubungan kualitas pelayanan imunisasi dengan tingkat kepuasan ibu bayi di Desa Kepoh Kecamatan Kepohbaru Kabupaten Bojonegoro.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan dikatakan bermutu apabila adanya ketersediaan pelayanan kesehatan, penerima jasa pelayanan kebidanan, ketercapaian pelayanan kebidanan dan keterjangkauan pelayanan kebidanan serta mutu pelayanan kebidanan sehingga pasien akan puas dalam mendapatkan pelayanan kesehatan.

SIMPULAN DAN SARAN

Sebagian besar tingkat pendidikan responden sebanyak 25 orang (71,4%), sebagian besar umur responden 20-50 tahun sebanyak 30 orang (85,7%), sebagian besar pekerjaan responden adalah wiraswasta sebanyak 18 orang (51,4%), sebagian mutu pelayanan imunisasi di PKD Desa Gadudero Kecamatan Sukolilo Kabupaten Pati cukup sebanyak 21 orang (60,0%), sebagian besar responden puas dengan pelayanan imunisasi di PKD Desa Gadudero Kecamatan Sukolilo Kabupaten Pati sebanyak 26 orang (74,3%) dan ada hubungan mutu pelayanan imunisasi terhadap kepuasan pelayanan imunisasi di PKD Desa Gadudero Kecamatan Sukolilo Kabupaten Pati Tahun 2021 dengan nilai p value = 0,010.

Diharapkan penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian bagi tenaga kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanan kebidanan pada pelayanan imunisasi dasar pada bayi dengan mengadakan pelatihan-pelatihan, seminar-seminar atau workshop bagi petugas yang bertujuan untuk memberikan pelayanan prima sehingga pasien puas dengan pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Astari Ayu Suni, dkk 2020. *Gambaran Pengetahuan Ibu Tentang Imunisasi Rutin Pada Balita Di Jakarta Timur*. Jurnal Akademi Farmasi Bhumi Husada Jakarta. Vol 7 no. 1 (2020). https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjM-OiEtZ70AhX2zzgGHW1UBLIQFnoECAoQAQ&url=http%3A%2F%2Fjurnal.akfarbhumihusada.ac.id%2Findex.php%2FBHJ%2Farticle%2Fview%2F36&usg=AOvVaw287_3IPrJ28jL0DJ8IIZjO
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta. Erlangga
- Depkes RI. (2013). *Cakupan Imunisasi*. Jakarta : Departemen Kesehatan RI
- Kotler dan Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Munawwaroh, Aulia dkk. 2020. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pemurus Dalam Kota Banjarmasin Tahun 2020*. Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan MAB, 16070446.
- <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiR6dqptJ70AhUryDgGHdc6CxcQFnoECAgQAQ&url=http%3A%2F%2Fprints.uniska-bjm.ac.id%2F2420%2F1%2FARTIKEL%2520%2520AULIA%2520MUNAWA%2520RAH.pdf&usg=AOvVaw1Vt896tapUfGOo96Bo2Z26>
- Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan (Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional) (5th ed.)*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam (2016). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis*, Jakarta, Salemba Medika.
- Notoatmodjo, S. (2014). *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta:Rineka Cipta
- Notoatmodjo, S. (2015). *Promosi Kesehatan Dan Perilaku Kesehatan*, Jakarta:Rineka Cipta
- Proverawati, Atikah, dkk (2010). *Imunisasi dan Vaksin*. Yogyakarta ; Nuha Medika
- Sabarguna. (2013). *Pemasaran Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta
- Saleha, Siti. (2013). *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Sugiyono. (2018). *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung Alfabeta
- Supraptini.(2012). *Ilmu Kesehatan Anak*. Jakarta : Rineka Cipta
- Wawan, A. (2011). *Teori dan Pengukuran Pengetahuan, Sikap, dan Perilaku Manusia*. Yogyakarta: Nuha Medika.