

ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN VAKSINASI COVID-19 PADA MASYARAKAT DI PUSKESMAS OPI PALEMBANG

Desi Alam Lestari*, Akhmad Dwi Priyatno, Ali Harokan, Dian Eka Anggreny
Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, STIK Bina Husada
Palembang
email: desialamlestari@gmail.com

Abstract

The World Health Organization first became aware of the Covid-19 virus on December 31st, 2019, followed by the reports of a cluster of cases of 'virus pneumonia' in Wuhan. The best way to prevent the spread of the Covid-19 virus is vaccination. There are various problems faced in handling the Covid-19 vaccination, one of which is the ability of health facilities to provide the services that patients expect. The quality of health services will lead to patient satisfaction and the profitability of the health facility itself. This study aims to determine the satisfaction analysis of Covid-19 vaccination services in the community at the OPI Palembang Health Center in 2022. This study was carried out on May 27th June 10th, 2022. This study was quantitative with a cross sectional design, the population of this study was people who visited the OPI Health Center totaling 99 samples. The data collection and retrieval gained by using a questionnaire. The results of statistical test analysis using Chi-Square statistical tests and logistic regression where the results showed there was a significant relationship (p value < 0.05) for the variables of age (0.012), gender (0.019), and service quality (0.000). There was no correlation between the variables of occupation (0.476), education level (0.685), access to information (0.681) and access to health services (0.631). From the results of the multivariate statistical test, the dominant factor for satisfaction with Covid-19 vaccination services was the quality of service ($p = 0.000$; OR = 269.500). It is recommended for to pay attention to the satisfaction of Covid-19 vaccination services in terms of service quality on reliability indicators.

Keywords: Satisfaction, Service, Covid-19 Vaccination

Abstrak

World Health Organization pertama kali mengetahui virus Covid-19 ini pada 31 Desember 2019, menyusul laporan kluster kasus 'virus pneumonia' di Wuhan. Cara terbaik dalam mencegah semakin meluasnya penyebaran virus Covid-19 adalah tindakan vaksinasi. Ada berbagai masalah dihadapi dalam penanganan vaksinasi Covid-19, salah satunya kemampuan fasilitas kesehatan memberikan pelayanan yang diharapkan pasien. Pelayanan kesehatan yang berkualitas akan memunculkan kepuasan pasien dan profitabilitas fasilitas kesehatan itu sendiri. Penelitian ini bertujuan diketahuinya analisis kepuasan pelayanan vaksinasi Covid-19 pada Masyarakat di Puskesmas OPI Palembang tahun 2022. Dilaksanakan pada tanggal 27 Mei - 10 Juni 2022. Penelitian ini kuantitatif dengan desain cross sectional, populasi penelitian ini adalah masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas OPI berjumlah 99 sampel. Pengumpulan dan pengambilan data menggunakan kuesioner. Hasil analisis uji statistik menggunakan uji statistik Chi-Square dan regresi logistik dimana hasilnya menunjukkan ada hubungan bermakna (p value $< 0,05$) untuk variabel umur (0,012), jenis kelamin (0,019), dan mutu pelayanan (0,000). Tidak ada hubungan variabel pekerjaan (0,476), tingkat pendidikan (0,685), akses informasi (0,681) dan akses pelayanan kesehatan (0,631). Dari hasil uji statistik multivariat diperoleh faktor dominan kepuasan pelayanan vaksinasi Covid-19 adalah mutu pelayanan ($p = 0,000$; OR = 269,5). Disarankan untuk memperhatikan kepuasan pelayanan vaksinasi Covid-19 dilihat dari mutu pelayanan pada indikator kehandalan.

Kata Kunci : Kepuasan, Pelayanan, Vaksinasi Covid-19

PENDAHULUAN

World Health Organization (WHO) menyebutkan semua negara di dunia memperkuat sistem pelayanan kesehatan primer untuk meningkatkan *efektivitas* (kesehatan masyarakat yang lebih baik), *efisiensi* (biaya tetap dikelola), *ekuitas* (kesempatan yang sama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang sesuai) dan sistem perawatan kesehatan berkelanjutan (Maulina, 2019). Sesuai pada Rencana Strategis Kementerian Kesehatan tahun 2020-2024 peningkatan akses dan mutu pelayanan kesehatan menuju cakupan kesehatan menekankan pada penguatan pelayanan kesehatan dasar (*primary health care*) yaitu mendorong dalam peningkatan upaya *promotif* dan *preventif* didukung oleh inovasi serta pemanfaatan teknologi. Pelayanan kesehatan dasar dilakukan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) salah satunya di Puskesmas (Kemenkes RI, 2020).

Fungsi Puskesmas dalam Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) esensial dan pengembangan serta Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) tingkat pertama, harus berjalan beriringan. Pandemi Covid-19 termasuk dalam UKM esensial, program Pencegahan dan Pemberantasan Penyakit (P2P) meliputi upaya *promotif*, *preventif*, *kuratif*, dan *rehabilitatif*. Upaya *promotif* yang dilakukan salah satunya pemberdayaan masyarakat dan penggerakan peran serta lintas sektor dalam implementasi protokol kesehatan. Namun tingkat kerentanan masyarakat semakin meningkat karena rendahnya kesadaran terhadap penerapan protokol kesehatan seperti memakai masker, mencuci tangan dan menjaga jarak minimal 1-2 meter. Kemudian pemerintah menerbitkan Petunjuk Teknis Pelaksanaan Vaksinasi dalam Rangka Penanggulangan Pandemi Covid-19 sebagai upaya *preventif* (Indriyanti, 2021).

WHO pertama kali mengetahui virus Covid-19 ini pada 31 Desember 2019, menyusul laporan kluster kasus 'virus pneumonia' di Wuhan, Republik Rakyat Tiongkok (WHO, 2022a). Secara global, data pertanggal 25 Januari 2022 pukul 19:54 CET, ada 352.796.704 kasus Covid-19 yang dikonfirmasi, termasuk 5.600.434 kematian, dilaporkan ke WHO. Hingga 23 Januari 2022, total 9.620.105.525 dosis vaksin telah diberikan (WHO, 2022b). Cara terbaik mencegah semakin meluasnya penyebaran virus Covid-19 untuk saat ini salah satunya adalah tindakan vaksinasi. Vaksinasi Covid-19 tidak hanya memberi perlindungan pada orang yang telah divaksin, namun juga membantu mengurangi penyebaran penyakit pada masyarakat luas (Yuantari, 2022).

Rekomendasi *WHO* dan *Indonesian Technical Advisory Group on Immunization (ITAGI)* bahwa pembentukan kekebalan kelompok (*herd immunity*) dapat tercapai dengan sasaran pelaksanaan vaksinasi minimal 70% (Kementerian Kesehatan RI, 2021). Menurut *Our World in Data* (2022) data untuk vaksinasi di dunia 60,6% populasi telah menerima setidaknya satu dosis vaksin Covid-19. Sebanyak 9,93 miliar dosis telah diberikan secara global, dan sekarang 27,53 juta diberikan setiap hari.

Berdasarkan Kemenkes RI (2022) vaksinasi Covid-19 Indonesia pertanggal 29 Desember 2021 pada masyarakat dengan sasaran 141.211.181 orang, untuk dosis 1 sebanyak 113.500.316 orang (89,38%), dosis 2 sebanyak 91.777.507 orang (64,99%), dan dosis 3 sebanyak 21.551.017 orang (15,26%). Provinsi Sumatera Selatan pertanggal 25 Januari 2022 pukul 18:00 WIB sasaran vaksinasi yaitu 6.303.096 orang, untuk total vaksinasi dosis 1 sebanyak 5.544.254 orang (87,96%), dan total vaksinasi dosis 2 yaitu 3.186.332 orang

(50,55%) (Kementerian Kesehatan RI, 2021).

Berdasarkan Dinas Kesehatan Kota Palembang (2022a) vaksinasi sampai dengan 10 April 2022 pada masyarakat dengan sasaran 857.384 orang, yang sudah divaksinasi dosis ke 1 dengan jumlah 613.667 orang (71%) dan pada dosis ke 2 dengan jumlah 502.740 orang (58%) dosis ke 3 jumlah 122.377 orang (14%). Puskesmas Ogan Permata Indah (OPI) pada bulan Januari 2022 dosis 1 sebanyak 2.445 orang (62%), dosis 2 sebanyak 1.034 orang (26%), dan dosis 3 sebanyak 458 (12%) sasaran 3.937 orang, pada bulan Februari 2022 dosis 1 sebanyak 339 orang (17%), dosis 2 sebanyak 1.164 (59%) dan dosis 3 sebanyak 462 orang (24%) dengan sasaran 1.964 orang (Puskesmas OPI Palembang, 2022)

Penelitian Setyaningsih (2021) berbagai masalah yang dihadapi dalam penanganan vaksinasi Covid-19, salah satu kemampuan fasilitas kesehatan memberikan pelayanan yang diharapkan pasien. Pelayanan kesehatan yang berkualitas akan memunculkan kepuasan pasien dan profitabilitas fasilitas kesehatan itu sendiri. Kepuasan yang dirasakan pasien juga dapat membangun persepsi untuk penularan perilaku yang baik sehingga dapat membantu pemerintah dalam mempercepat pencapaian sasaran vaksinasi Covid-19.

Menurut penelitian Yuantari (2022) tentang kualitas pelayanan pemberian vaksinasi Covid-19 dengan kepuasan pasien di Puskesmas, hasil penelitian menunjukkan ada hubungan kualitas pelayanan berdasarkan indikator *tangible* (wujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) dengan kepuasan pasien. Pada penelitian Alamri (2015) tentang hubungan antara mutu pelayanan perawat dan tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien

peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam (RSI) Sitti Maryam Kota Manado, terdapat hubungan antara mutu pelayanan perawat dengan kepuasan pasien, untuk variabel tingkat pendidikan, tidak terdapat hubungan dengan kepuasan pasien. Sedangkan penelitian Arifin (2019) tentang hubungan usia, tingkat pendidikan, fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Muara Laung, menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara usia, tingkat pendidikan, dan fasilitas dengan kepuasan pasien.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis kepuasan pelayanan vaksinasi Covid-19 pada Masyarakat di Puskesmas OPI Palembang tahun 2022.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional* untuk mengetahui hubungan terhadap kepuasan pelayanan vaksinasi Covid-19 di Puskesmas OPI Palembang. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 99 masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas OPI Palembang dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Pengumpulan dan pengambilan data menggunakan kuesioner. Analisa data secara kuantitatif menggunakan uji *chi square* dan uji regresi logistik berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden**

Variabel		Frekuensi	%
Umur	< 46 tahun	46	46,5
	≥ 46 tahun	53	53,5
Jenis Kelamin	Laki-laki	53	53,5
	Perempuan	46	46,5
Pekerjaan	Tidak Bekerja	48	48,5
	Bekerja	51	51,5
	Bekerja		
Tingkat Pendidikan	SD	12	12,1
	SMP	4	4,0
	SMA	42	42,1
	PT/Akademik	41	41,4
Akses Informasi Kesehatan	Kurang Baik	14	14,1
	Baik	85	85,9

Akses Pelayanan Kesehatan	Jauh Dekat	28	28,3
		71	71,7
Mutu Pelayanan	Kurang Baik	46	46,5
	Baik	53	53,5

Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berumur ≥ 46 tahun (53,5%), berjenis kelamin laki-laki (53,5%), bekerja (51,5%), dengan tingkat pendidikan SMA (42,1%), akses informasi kesehatan baik (85,9%), akses pelayanan kesehatan dekat (71,7%) dan mutu pelayanan baik (53,5%).

Hubungan Umur dengan Kepuasan Pelayanan Vaksinasi Covid-19**Tabel 2. Hubungan Umur dengan Kepuasan Pelayanan Vaksinasi Covid-19**

Tabel 2. Hubungan Umur dengan Kepuasan Pelayanan Vaksinasi Covid-19								
Umur	Kepuasan				Total		<i>P</i> <i>value</i>	OR
	Tidak Puas		Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Muda	29	63,0	17	37,0	46	100	0,012	3,053
Tua	19	35,8	34	64,2	53	100		
Jumlah	48	48,5	51	51,5	99	100		

n= jumlah responden

Berdasarkan tabel 2 hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai *p* value $0,012 < 0,05$ ada hubungan antara usia dengan kepuasan pelayanan vaksinasi Covid-19 pada masyarakat. Hasil OR 3,053 artinya umur muda berpeluang 3 kali tidak puas terhadap pelayanan vaksinasi Covid-19.

Usia mempengaruhi cara pandang serta berpikir. Seiring bertambahnya usia, persepsi dan gaya berpikir akan semakin berkembang, sehingga meningkatnya pengetahuan dan pemahaman (Notoatmodjo, 2013). Pasien dengan umur tua lebih memanfaatkan waktu yang ada untuk bertanya kepada petugas kesehatan

mengenai keadaannya. Hasilnya, kebutuhan akan pengetahuan, dan pemahaman terhadap kesehatan dapat terpenuhi. Sedangkan umur muda cenderung banyak menuntut dan berharap lebih banyak terhadap kemampuan pelayanan dasar dan cenderung mengkritik. Seseorang yang muda sangat kreatif, namun setelah tua kemampuan dan kreativitas mengalami kemunduran karena dimakan usia (Hakim, 2021).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arifin, S., dkk (2019) dengan judul “Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di

Puskesmas Muara Laung” ada hubungan antara usia dengan kepuasan pasien di Puskesmas Muara Laug.

Hasil penelitian dominan masyarakat yang berkunjung ke puskesmas berumur tua sehingga lebih memanfaatkan waktu yang ada untuk bertanya kepada petugas kesehatan mengenai keadaanya dimana hasilnya kebutuhan akan pengetahuan, dan pemahaman terhadap kesehatan dapat terpenuhi sehingga masyarakat akan merasa puas. Pada saat melakukan

vaksinasi Covid-19, berdasarkan fakta dilapangan masyarakat dengan usia muda melakukan vaksinasi Covid-19 dikarenakan keharusan dari tempat bekerja, ataupun syarat untuk masuk ke tempat-tempat umum sehingga melakukan vaksin. Dengan waktu tunggu yang cukup lama (>5 menit) maka akan membuat masyarakat dengan usia muda merasa tidak puas, berbeda halnya pada masyarakat dengan usia tua.

Hubungan Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pelayanan Vaksinasi Covid-19

Tabel 3. Hubungan Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pelayanan Vaksinasi Covid-19

Tabel 3. Hubungan Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pelayanan Vaksinasi Covid-19								
Jenis Kelamin	Kepuasan				Total		<i>P value</i>	OR
	Tidak Puas		Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Laki-laki	32	60,4	21	39,6	53	100	0,019	2,857
Perempuan	16	34,8	30	65,2	46	100		
Jumlah	48	48,5	51	51,5	99	100		

n= jumlah responden

Berdasarkan tabel 3 hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai *p value* $0,019 < 0,05$ ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pelayanan vaksinasi Covid-19 pada masyarakat. Hasil OR 2,857 artinya jenis kelamin laki-laki berpeluang 2,8 kali tidak puas terhadap pelayanan vaksinasi Covid-19.

Jenis kelamin merupakan perbedaan biologis antara pria dan wanita sejak lahir. Jenis kelamin berkaitan dengan tubuh laki-laki dan perempuan (Argista, 2021). Menurut Hakim (2021) laki-laki mempunyai tuntutan lebih besar sehingga cenderung untuk merasa tidak puas, dibandingkan perempuan yang lebih mudah puas dengan pelayanan yang didapatkan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sihalohe dan Herliana (2017) tentang “Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra

Keluarga” ada hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien terhadap penampilan profesional perawat di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga (*p value*=0,032). Menurut penelitian Lasmita et al., (2021) di Amerika Serikat diketahui jenis kelamin laki-laki (72%) akan menerima vaksin Covid-19 lebih banyak dari pada perempuan. Penelitian yang sama juga didapatkan bahwa jenis kelamin laki-laki cenderung berniat untuk memvaksinasi Covid-19 daripada wanita ($p < 0,001$).

Hasil penelitian dominan masyarakat yang berkunjung ke puskesmas adalah laki-laki karena dimana mempunyai tuntutan lebih besar sehingga cenderung untuk merasa tidak puas dibandingkan dengan perempuan yang lebih mudah merasakan puas dengan pelayanan yang didapatkan. Dominan jenis kelamin laki-laki yang melakukan vaksinasi Covid-19 dikarenakan rata-rata yang bekerja

adalah laki-laki, adapun salah satu syarat ditempat kerja mereka mengharuskan sudah divaksin sehingga jenis kelamin

laki-laki cenderung berniat untuk melakukan vaksinasi Covid-19.

Hubungan Pekerjaan dengan Kepuasan Pelayanan Vaksinasi Covid-19

Tabel 4. Hubungan Pekerjaan dengan Kepuasan Pelayanan Vaksinasi Covid-19

Pekerjaan	Kepuasan				Total		<i>P value</i>
	Tidak Puas		Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Tidak Bekerja	21	43,8	27	56,3	48	100	0,476
Bekerja	27	52,9	24	47,1	51	100	
Jumlah	48	48,5	51	51,5	99	100	

n= jumlah responden

Berdasarkan tabel 4 hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai *p value* 0,476 > 0,05 tidak ada hubungan yang bermakna antara pekerjaan dengan kepuasan pelayanan vaksinasi Covid-19 pada masyarakat.

Pekerjaan merupakan kegiatan atau aktifitas seseorang yang bekerja kepada orang lain atau instansi, kantor, perusahaan agar diperolehnya penghasilan yaitu upah atau gaji baik berupa uang maupun barang demi memenuhi kebutuhan hidupnya. Menurut Hakim (2021) bahwa penghasilan yang rendah akan berhubungan pemanfaatan pelayanan kesehatan maupun pencegahan, seseorang kurang memanfaatkan pelayanan kesehatan mungkin karena tidak mempunyai cukup uang untuk membeli obat atau membayar transportasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hakim, L. (2021) tentang “Analisis Kepuasan Pelayanan Pasien Covid-19 di Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu tahun 2021” tidak ada hubungan antara pekerjaan terhadap kepuasan pelayanan pasien Covid-19 (*p value* 1,000).

Hasil penelitian mayoritas yang berkunjung ke puskesmas adalah masyarakat yang bekerja, sehingga penghasilan yang baik akan memanfaatkan pelayanan kesehatan yang ada. Dimana dominan masyarakat adalah bekerja, tuntutan pekerjaan mereka yang mengharuskan syarat sudah divaksinasi dengan menunjukkan bukti surat vaksin mengakibatkan mereka harus melakukan vaksin sehingga tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pelayanan vaksinasi Covid-19.

Hubungan Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Pelayanan Vaksinasi Covid-19**Tabel 5. Hubungan Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Pelayanan Vaksinasi Covid-19**

Tingkat Pendidikan	Kepuasan				Total		<i>P value</i>
	Tidak Puas		Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Rendah	9	56,3	7	43,8	16	100	0,685
Tinggi	39	47,0	44	53,0	83	100	
Jumlah	48	48,5	51	51,5	99	100	

n= jumlah responden

Berdasarkan tabel 5 hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai *p value* $0,685 > 0,05$ tidak ada hubungan yang bermakna antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pelayanan vaksinasi Covid-19 pada masyarakat.

Pendidikan merupakan suatu upaya seseorang untuk mengembangkan diri atau informasi agar menjadi lebih baik. Semakin tinggi latar belakang pendidikan seseorang, semakin banyak pula ilmu yang diperolehnya. Namun pendidikan yang rendah tidak berarti akan mengakibatkan penurunan pengetahuan yang semuanya bergantung pada kognitif kepribadian masing-masing (Argista, 2021). Menurut penelitian Arifin (2019) responden dengan pendidikan dasar memiliki tingkat kepuasan yang kurang baik terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alamri, A., M., dkk (2015) dengan judul

“Hubungan antara Mutu Pelayanan Perawat dan Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (RSI) Sitti Maryam Kota Manado” tidak terdapat hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien (*p value* 0,750).

Hasil penelitian untuk mayoritas masyarakat yang berkunjung ke puskesmas adalah masyarakat yang berpendidikan tinggi menyatakan puas terhadap pelayanan vaksinasi Covid-19. Pada saat adanya pandemi, teknologi informasi yang berperan penting untuk mengetahui serta memahami tentang vaksinasi Covid-19 yang diperoleh melalui TV, radio, brosur, leaflet, majalah dan koran sehingga masyarakat yang berpendidikan tinggi atau tidak buta huruf memahami tentang vaksinasi Covid-19 sehingga tidak ada hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pelayanan vaksinasi Covid-19.

Hubungan Akses Informasi Kesehatan dengan Kepuasan Pelayanan Vaksinasi Covid-19**Tabel 6. Hubungan Akses Informasi Kesehatan dengan Kepuasan Pelayanan Vaksinasi Covid-19**

Akses Informasi Kesehatan	Kepuasan				Total		<i>P value</i>
	Tidak Puas		Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Kurang Baik	8	57,1	6	42,9	14	100	0,681
Baik	40	47,1	45	52,9	85	100	
Jumlah	48	48,5	51	51,5	99	100	

n= jumlah responden

Berdasarkan tabel 6 hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai *p value* $0,681 > 0,05$ tidak ada hubungan yang bermakna antara akses informasi kesehatan dengan kepuasan pelayanan vaksinasi Covid-19 pada masyarakat.

Menurut Kemenkes RI (2021) di tingkat fasilitas kesehatan, media yang dapat disiapkan adalah media luar ruang seperti baliho, spanduk, atau media elektronik seperti video, lagu/*jingle* radio yang diputar ulang di ruang tunggu pasien atau ruang publik. Semakin banyak informasi yang masuk semakin banyak pula informasi yang masuk tentang vaksinasi Covid-19 sehingga semakin banyak pula pengetahuan yang didapat yang diperoleh melalui petugas kesehatan, kader, TV, radio, brosur, leaflet, majalah dan koran (Komaria, 2020). Menurut Prescott (2021) pasien yang memiliki kesehatan terbatas atau rendah melek huruf juga akan berisiko untuk akses yang tidak merata ke vaksin Covid-19 karena kompleksitas yang terkait dengan model distribusi vaksin saat ini dan ketergantungan yang besar pada *HIT* (*Health Information Technology*).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh S, Bur dan Septiyanti (2021) dengan judul

“Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS” tidak terdapat hubungan antara akses informasi dengan kepuasan pasien (*p value* $0,129$). Menurut penelitian Mannan dan Farhana (2021) informasi yang diakses masyarakat terkait vaksinasi Covid-19 dapat membentuk penerimaan atau penolakan masyarakat terhadap vaksin Covid-19. Menyebarkan informasi yang transparan dan akurat tentang keamanan dan kemanjuran vaksin kepada masyarakat sangat penting dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat. Petugas kesehatan lebih dipercaya masyarakat dalam menyampaikan informasi tentang vaksin Covid-19.

Hasil penelitian informasi yang diterima oleh masyarakat jelas dan tepat karena bahasa yang digunakan petugas kesehatan adalah bahasa yang mudah dipahami. Selain itu, dengan teknologi yang sudah canggih sekarang ini masyarakat bisa mengakses di internet apabila tidak merasa puas dengan informasi yang diberikan oleh petugas kesehatan. Sehingga masyarakat tidak terlalu memperlumahkan akses informasi kesehatan.

Hubungan Akses Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pelayanan Vaksinasi Covid-19

Tabel 7. Hubungan Akses Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pelayanan Vaksinasi Covid-19

Akses Pelayanan Kesehatan	Kepuasan				Total		<i>P value</i>
	Tidak Puas		Puas		n	%	
	N	%	n	%			
Jauh	12	42,9	16	57,1	28	100	0,631
Dekat	36	50,7	35	49,3	71	100	
Jumlah	48	48,5	51	51,5	99	100	

n= jumlah responden

Berdasarkan tabel 7 hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai *p value* $0,631 > 0,05$ tidak ada hubungan yang bermakna antara akses pelayanan

kesehatan dengan kepuasan pelayanan vaksinasi Covid-19 pada masyarakat.

Akses pelayanan kesehatan terutama *actual access* atau akses aktual

umumnya diukur melalui penggunaan layanan kesehatan. Dilihat dari digunakannya pelayanan kesehatan yang tersedia di fasilitas pelayanan kesehatan. Selain itu jumlah kunjungan atau frekuensi kunjungan ke fasilitas pelayanan kesehatan juga dapat dijadikan sebagai indikator penggunaan pelayanan kesehatan (Swarjana, 2022).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Arda, dkk (2018) dengan judul “Hubungan Pekerjaan, Sikap dan

Akses dengan Kelengkapan Imunisasi Dasar di Kabupaten Gorontalo” tidak ada hubungan akses ke fasilitas kesehatan dengan kelengkapan imunisasi dasar lengkap ($p=0,672$).

Hasil penelitian masyarakat menyatakan bahwa keterjangkauan biaya transportasi menuju puskesmas mudah dijangkau dan letak yang strategis sehingga untuk mendapatkan pelayanan kesehatan itu mudah.

Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pelayanan Vaksinasi Covid-19

Tabel 8. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pelayanan Vaksinasi Covid-19

Mutu Pelayanan	Kepuasan				Total		<i>P value</i>
	Tidak Puas		Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Kurang Baik	44	95,7	2	4,3	46	100	0,000
Baik	4	7,5	49	92,5	53	100	
Jumlah	48	48,5	51	51,5	99	100	

n= jumlah responden

Berdasarkan tabel 8 hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai *p value* $0,000 < 0,05$ ada hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan dengan kepuasan pelayanan vaksinasi Covid-19 pada masyarakat.

Menurut Manurung (2021) pelayanan kesehatan dirasakan berkualitas oleh pelanggan jika penyampaian melebihi harapan dan pengguna layanan. Penilaian para pengguna jasa pelayanan ditujukan kepada penyampaian jasa, kualitas pelayanan, atau cara penyampaian jasa. Kualitas jasa pelayanan kesehatan akan ditentukan dengan kebutuhan atau ekspektasi pengguna jasa bisa terpenuhi dan diterima tepat waktu. Menurut Parasuraman dimensi kualitas jasa berdasarkan lima aspek komponen mutu. Kelima komponen mutu pelayanan dikenal dengan nama *ServQual* indikator *tangible* (wujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alamri, A., M., dkk (2015) dengan judul “Hubungan antara Mutu Pelayanan Perawat dan Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (RSI) Sitti Maryam Kota Manado” terdapat hubungan antara mutu pelayanan perawat dengan kepuasan pasien karena nilai (*p value*=0,000). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuantari, MG., Y., dkk (2022) dengan judul “Kualitas Pelayanan Pemberian Vaksinasi Covid-19 dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas” ada hubungan kualitas pelayanan berdasarkan indikator dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian dari lima dimensi mutu pelayanan masih terdapat 19,52% indikator *reliability* (kehandalan) rata-rata yang terendah jadi dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penentu dari tingkat kepuasan masyarakat yang berkunjung ke puskesmas dimana dari

kelima dimensi ternyata *reliability* (kehandalan) rata-rata yang paling

rendah sehingga berhubungan dengan kepuasan pelayanan vaksinasi Covid-19.

Pemodelan Multivariat

Tabel 9. Hasil Akhir Regresi Logistik Prediktor Kepuasan Pelayanan Vaksinasi Covid-19

Variabel	B	P value	Odds Ratio	95,0% C.I. for EXP(B)	
				Upper	Lower
Mutu Pelayanan	5,597	0,000	269,500	1543,914	47,043
Constant	-8,688				

Berdasarkan tabel 9 dari analisis multivariat variabel yang berhubungan bermakna dengan kepuasan pelayanan vaksinasi Covid-19 adalah variabel umur, jenis kelamin dan mutu pelayanan sedangkan akses informasi kesehatan dan akses pelayanan kesehatan tetap dimasukan karena secara substansi merupakan variabel yang sangat penting dengan kepuasan pelayanan. Hasil akhir analisis didapatkan *Odds Ratio (OR)* dari variabel mutu pelayanan adalah 269,500 (95% CI: 47,043-1543,914), artinya mutu pelayanan yang kurang baik mempunyai peluang tidak puas terhadap pelayanan vaksinasi Covid-19 sebanyak 270 kali dibandingkan mutu pelayanan yang baik. Variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pelayanan vaksinasi Covid-19 adalah mutu pelayanan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 99 responden, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara umur, jenis kelamin dan mutu pelayanan dengan kepuasan pelayanan vaksinasi Covid-19. Untuk variabel pekerjaan, tingkat pendidikan, akses informasi kesehatan, dan akses pelayanan kesehatan tidak berhubungan dengan kepuasan pelayanan vaksinasi Covid-19. Adapun variabel yang paling dominan terhadap kepuasan pelayanan vaksinasi Covid-19 pada masyarakat adalah mutu pelayanan ($p = 0,000$; $OR = 269,500$).

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih kepada tempat penelitian yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti dalam pelaksanaan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamri, A. M., Rumayar, A. A., dan Kolibu, F. K. (2015). Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (RSI) Sitti Maryam Kota Manado. *Jurnal Ilmiah Farmasi-UNSRAT*, 4(4), 241–251.
<https://doi.org/https://doi.org/10.35799/pha.4.2015.10213>.
- Arda, Z. A., Hafid, W., dan Pulu, Z. (2018). Hubungan Pekerjaan, Sikap dan Akses dengan Kelengkapan Imunisasi Dasar di Kabupaten Gorontalo. *Health Care Media*, 3(3), 12–16.
<https://stikeswch-malang.e-journal.id/Health/article/view/67>.
- Argista, Z. L. (2021). *Persepsi Masyarakat terhadap Vaksin Covid-19 di Sumatera Selatan* [Skripsi. Universitas Sriwijaya].
https://repository.unsri.ac.id/51508/1/RAMA_13201_10011181722093.pdf.

Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R.,

- Putri, A. O., dan Hadianor. (2019). Hubungan usia, tingkat pendidikan, fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien di puskesmas muara laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat*, 6(1), 40–45.
<https://doi.org/https://dx.doi.org/10.20527/jpkmi.v6i2.7457>.
- Dinas Kesehatan Kota Palembang. (2022). *Berita : Update 10 April 2022 Vaksinasi Covid-19 Kota Palembang*.
<https://dinkes.palembang.go.id/?nmodul=beritadanbhsnyo=iddanbid=1777>.
- Hakim, L. (2021). *Analisis Kepuasan Pelayanan Pasien Covid-19 di Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu tahun 2021*. Tesis. STIK Bina Husada Palembang.
- Indriyanti, D. (2021). Persepsi Petugas Puskesmas terhadap Pelaksanaan Vaksinasi Covid-19 pada Era New Normal. *Jurnal Inspirasi*, 12(1), 29.
<https://doi.org/https://doi.org/10.35880/inspirasi.v12i1.172>.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). *Pokok-Pokok Renstra Kemenkes 2020-2024*. Jakarta International Expo.
<https://e-renggar.kemkes.go.id/file2018/e-performance/1-119014-2tahunan-870.pdf>.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/4638/2021 Tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Vaksinasi Dalam Rangka Penanggulangan Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19). In *Jurnalrespirologi.Org* (Vol. 2019, Nomor 2).
<http://www.jurnalrespirologi.org/index.php/jri/article/view/101>.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Vaksinasi COVID-19 Nasional*.
<https://vaksin.kemkes.go.id/>.
- Komaria, N. (2020). *Analisis Pemeriksaan IVA pada Ibu Rumah Tangga di Puskesmas Taman Bacaan Kota Palembang Tahun 2020*. Tesis. STIK Bina Husada Palembang.
- Lasmita, Y., Misnaniarti, M., dan Idris, H. (2021). Predisposing Faktor yang Berhubungan dengan Penerimaan Program Vaksinasi Covid-19 pada Masyarakat. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 16(4), 233–239.
<https://doi.org/10.26714/jkmi.16.4.2021.233-239>.
- Mannan, K. A., dan Farhana, K. M. (2021). Knowledge, Attitude and Acceptance of a COVID-19 Vaccine: A Global Cross-Sectional Study. *SSRN Electronic Journal*, 6(4), 1–23.
<https://doi.org/10.2139/ssrn.3763373>.
- Maulina, L., Madjid, T. A., dan Chotimah, I. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018. *Promotor Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat1, Vol.2 No,2*, 130–136.
<https://doi.org/https://dx.doi.org/10.32832/pro.v2i2.1798>.
- Notoatmodjo, S. (2013). *Pendidikan*

- dan Perilaku Kesehatan. Rineka Cipta.
- Our World in Data. (2022). *Coronavirus Disease (COVID-19)*. https://ourworldindata.org/covid-vaccinations?country=OWID_WRL.
- Prescott, G. M., Allan, W., dan Jr, P. (2021). Health information technology utilization and impact on Covid-19 vaccination. *Journal of the American Pharmacists Association*, 61(4), e230–e232. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.1016/j.japh.2021.03.020>.
- Puskesmas OPI Palembang. (2022). *Laporan Bulanan Vaksinasi Covid-19*.
- S, S. W. I., Bur, N., dan Septiyanti. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS. *Window of Public Health Journal*, 01(05), 446–453. <https://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/article/view/142>.
- Setyaningsih, S. (2021). *Hubungan Kualitas Pelayanan Pemberian Vaksinasi Covid-19 dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Dukun Kabupaten Magelang Tahun 2021*. Universitas Dian Nuswantoro Komisi Etik Penelitian Kesehatan. <https://kepk.dinus.ac.id/index.php/kepk/article/view/142>.
- Sihaloho, N. S. R. U., dan Herliana, I. (2017). Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga. *Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia*, 7(2), 239–247. <https://journals.stikim.ac.id/index.php/jiiki/article/view/240/176>.
- Swarjana, I. K. (2022). *Konsep Pengetahuan, Sikap, Perilaku, Persepsi, Stres, Kecemasan, Nyeri, Dukungan Sosial, Kepatuhan, Motivasi, Kepuasan, Pandemi Covid-19, Akses Layanan Kesehatan – Lengkap dengan Konsep Teori, Cara Mengukur Variabel, dan Contoh Kuesioner*. Penerbit Andi (Anggota IKAPI).
- World Health Organization (WHO). (2022a). *Coronavirus Disease (COVID-19)*. <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19#>.
- World Health Organization (WHO). (2022b). *Coronavirus Disease (COVID-19)*. <https://covid19.who.int/>.
- Yuantari, M. C., Setyaningsih, S. W., dan Rachmawati, N. P. (2022). Kualitas Pelayanan Pemberian Vaksinasi Covid-19 Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas. *HIGEIA*, 6(1), 84–92. <https://doi.org/https://doi.org/10.15294/higeia.v6i1.51013>.