

## ANALISIS KEPUASAN MUTU PELAYANAN IMUNISASI DPT DI WILAYAH PUSKESMAS PUNTI KAYU PALEMBANG

Selvi Septiyah Ningsih\*, Chairil Zaman, Ali Harokan

Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, STIK Bina Husada  
Palembang

email: [Selviseptiyahningsih19@gmail.com](mailto:Selviseptiyahningsih19@gmail.com)

### Abstract

*The World Health Organization and the United Nations International Children's Emergency Fund say that every year 2.6 million babies worldwide cannot survive for more than one month. One million of them died at birth. Every age 0-11 months Indonesia is required to get complete basic immunization, one of which is DPT. This study aims to determine the satisfaction analysis of the quality of DPT immunization services in the Punti Kayu Palembang Health Center area in 2022. It was carried out in May - June 2022. This study was quantitative with a cross sectional design, the population of this study was the number of immunization visits in the Punti Kayu Health Center area of Palembang City as many as 88 sample. Data collection and retrieval using a questionnaire. The results of statistical tests using the Chi-Square test and multiple logistic regression showed that there was a significant relationship ( $p$  value  $<0.05$ ) for the variables of age (0.040), occupation (0.022), knowledge (0.003), attitude (0.041), and the role of the officer. health (0.001). There is no correlation between variables of gender (0.302), education (0.302), and income (0.104). From the results of the multivariate statistical test, the dominant factor was the role of health workers ( $p = 0.001$ ;  $OR = 42,243$ ). It is hoped that health workers in the Punti Kayu Palembang Health Center will always provide health promotion for postpartum mothers regarding complete basic immunization, especially DPT.*

**Keywords:** Satisfaction, Service Quality, DPT Immunization

### Abstrak

*World Health Organization dan United Nations International Children's Emergency Fund menyebutkan setiap tahunnya 2,6 juta bayi diseluruh dunia tidak mampu bertahan hidup selama lebih dari satu bulan. Satu juta di antaranya meninggal saat lahir. Indonesia setiap usia 0-11 bulan diwajibkan mendapatkan imunisasi dasar lengkap salah satunya DPT. Penelitian ini bertujuan diketahuinya analisis kepuasan mutu pelayanan imunisasi DPT di wilayah Puskesmas Punti Kayu Palembang tahun 2022. Dilaksanakan pada Mei - Juni 2022. Penelitian ini kuantitatif dengan desain cross sectional, populasi penelitian ini adalah jumlah kunjungan imunisasi di wilayah Puskesmas Punti Kayu Kota Palembang sebanyak 88 sampel. Pengumpulan dan pengambilan data menggunakan kuesioner. Hasil uji statistik menggunakan uji Chi-Square dan regresi logistik berganda dimana hasilnya menunjukkan ada hubungan bermakna ( $p$  value  $< 0,05$ ) untuk variabel umur (0,040), pekerjaan (0,022), pengetahuan (0,003), sikap (0,041), dan peran petugas kesehatan (0,001). Tidak ada hubungan variabel jenis kelamin (0,302), pendidikan (0,302), dan penghasilan (0,104). Dari hasil uji statistik multivariat diperoleh faktor dominan adalah peran petugas kesehatan ( $p = 0,001$ ;  $OR = 42.243$ ). Diharapkan kepada tenaga kesehatan di wilayah Puskesmas Punti Kayu Palembang untuk selalu memberikan promosi kesehatan bagi ibu pasca melahirkan tentang imunisasi dasar lengkap khususnya DPT.*

**Kata Kunci :** Kepuasan, Mutu Pelayanan, Imunisasi DPT

## PENDAHULUAN

Menurut laporan *World Health Organization (WHO)* dan *United Nations International Children's Emergency Fund (UNICEF)* menyebutkan angka kematian bayi secara global masih mengkhawatirkan dan kawasan Afrika Sub-Sahara menyumbang kematian bayi meninggal sebelum berusia satu bulan dalam jumlah tertinggi. Setiap tahunnya 2,6 juta bayi di seluruh dunia tak mampu bertahan hidup selama lebih dari satu bulan. Satu juta di antaranya meninggal saat lahir. Dengan 29 kematian per 1.000 kelahiran, *UNICEF* menempatkan Nigeria di urutan ke-11 sebagai negara dengan angka kematian bayi tertinggi (*WHO* dan *UNICEF*, 2018).

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2018 tentang pelayanan dan penerbitan sertifikat vaksinasi internasional. Berdasarkan pasal 1 ayat 1 vaksinasi adalah pemberian vaksin yang khusus diberikan dalam rangka menimbulkan atau meningkatkan kekebalan seseorang secara aktif terhadap suatu penyakit, sehingga apabila suatu saat terpajan dengan penyakit tersebut tidak akan sakit atau hanya mengalami sakit ringan dan tidak menjadi sumber penularan. Penyelenggaraan imunisasi, untuk mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya diperlukan upaya untuk mencegah terjadinya suatu penyakit melalui imunisasi. Berdasarkan jenis penyelenggaraannya, Imunisasi dikelompokkan menjadi imunisasi program dan imunisasi pilihan. Imunisasi program terdiri dari imunisasi rutin, imunisasi tambahan dan imunisasi khusus. Imunisasi dasar terdiri dari imunisasi terhadap penyakit hepatitis B, poliomyelitis, tuberkulosis, difteri, pertusis, tetanus, pneumonia dan

meningitis serta campak (Permenkes RI, 2017).

Di Indonesia, setiap bayi (usia 0-11 bulan) diwajibkan mendapatkan imunisasi dasar lengkap yang terdiri dari 1 dosis Hepatitis B, 1 dosis BCG, 3 dosis DPT-HB-HiB, 4 dosis polio, dan 1 dosis campak/MR. Penentuan jenis imunisasi didasarkan atas kajian ahli dan analisis epidemiologi atas penyakit-penyakit yang timbul. Pada tahun 2019 imunisasi dasar lengkap di Sumatera Selatan sebesar 91,7%, menurun dibandingkan tahun 2019 (99,4%). Angka ini sudah memenuhi target Renstra tahun 2020 yaitu sebesar 95% (Profil Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan, 2020).

Penentuan jenis imunisasi didasarkan atas kajian ahli dan analisis epidemiologi atas penyakit-penyakit yang timbul. Di Indonesia, setiap bayi (0-11 bulan) diwajibkan mendapatkan imunisasi dasar lengkap yang terdiri dari 1 dosis Hepatitis B, 1 dosis BCG, 3 dosis DPT/HB/HiB, 4 dosis polio tetes, dan 1 dosis campak/MR. Pada tahun 2020 imunisasi dasar lengkap di kota Palembang sebesar 81,9%. Dari imunisasi dasar yang diwajibkan, campak/MR menjadi salah satu jenis imunisasi yang mendapat perhatian lebih, hal ini sesuai dengan komitmen Pemerintah Kota Palembang untuk turut serta dalam eliminasi campak dan pengendalian rubella pada tahun 2019 dengan mencapai cakupan imunisasi campak minimal 99,8% di semua wilayah secara merata. Hal ini terkait dengan realita bahwa campak menjadi salah satu penyebab kematian pada balita dan infeksi rubella menyebabkan cacat bawaan pada bayi-bayi yang dilahirkan dari ibu yang terinfeksi rubella. Cakupan imunisasi DPT di Kota Palembang tahun 2020 sebanyak 20.098 (69,9%) (Profil Dinas Kesehatan Kota Palembang, 2020).

Untuk laporan data kunjungan

Imunisasi tahun 2021 di wilayah Puskesmas Punti Kayu dengan target 95%, masih jauh di bawah target dengan capaian Imunisasi Dasar Lengkap sampai maret 2022 sebanyak 164 bayi (23%) dengan sasaran 698 bayi (Puskesmas Punti Kayu, 2022).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan, wilayah puskesmas Punti Kayu terdapat masyarakat yang datang untuk imunisasi ada yang tidak sesuai dengan domisili tempat tinggal, akses pelayanan kesehatan serta ketidaktahuan atau kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai vaksinasi juga menjadi kendala terhadap mutu pelayanan vaksinasi yang berpengaruh kepada capaian imunisasi sehingga belum mencapai target.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis kepuasan mutu pelayanan imunisasi DPT di wilayah Puskesmas Punti Kayu Palembang tahun 2022.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional* untuk mengetahui hubungan terhadap kepuasan mutu pelayanan imunisasi DPT di wilayah Puskesmas Punti Kayu Palembang. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 88 ibu yang mempunyai bayi di wilayah Puskesmas Punti Kayu 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	Tua	41	46,6
	Muda	47	53,4
Jenis Kelamin	Laki-laki	23	26,1
	Perempuan	65	73,9
Pendidikan	Tinggi	23	26,1
	Rendah	65	73,9
Pekerjaan	Bekerja	41	46,6
	Tidak bekerja	47	53,4
Penghasilan	Tinggi	27	30,7
	Rendah	61	69,3
Pengetahuan	Baik	43	48,9
	Kurang baik	45	51,1
Sikap	Baik	54	61,4
	Kurang baik	34	38,6
Peran Petugas Kesehatan	Baik	43	48,9
	Kurang baik	45	51,1

Tabel 1 menunjukkan bahwa responden berumur muda berjumlah 47 orang (53,4%), jenis kelamin perempuan berjumlah 65 orang (73,9%), responden pendidikan rendah berjumlah 65 orang (73,9%), responden yang tidak bekerja berjumlah 47 orang (53,4%), responden dengan penghasilan Rendah <3,043,111 berjumlah 61 orang (69,3%), responden dengan pengetahuan kurang baik berjumlah 45 orang (51,1%), dan responden dengan sikap baik berjumlah 54 orang (61,4%).

### Hubungan Umur dengan Kepuasan Mutu Pelayanan Imunisasi DPT

Tabel 2. Hubungan Umur dengan Kepuasan Mutu Pelayanan Imunisasi DPT

Umur	Kepuasan		Total N	P value	OR
	Puas	Tidak Puas			
	n %	n %			
Tua	22 53.7	19 46.3	41	0,040	2,729
Muda	14 29.8	33 70.2	47		
Jumlah	36 40.9	52 59.1	88		

Berdasarkan tabel 2 hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai *p value*  $0,040 < 0,05$  ada hubungan antara umur dengan kepuasan mutu pelayanan imunisasi DPT di wilayah Puskesmas Pundi Kayu Palembang tahun 2022. Hasil OR 2,729 artinya ibu yang berumur muda mempunyai peluang 2.729 kali lebih berisiko untuk tidak puas dengan pelayanan imunisasi dasar lengkap dibandingkan ibu yang berumur tua.

Menurut Depkes RI, 2009 umur adalah lamanya waktu hidup yang dihitung dari lahir sampai dengan sekarang, Variabel usia dalam penelitian ini di klasifikasikan menjadi dua yaitu usia muda ( $< 46$  tahun) dan usia tua ( $\geq 46$  tahun) (Arifin et al., 2019).

Pasien yang berumur tua juga lebih memanfaatkan waktu yang ada untuk bertanya kepada petugas kesehatan mengenai keadaannya, hasilnya, kebutuhan akan pengetahuan, dan pemahaman terhadap kesehatan dapat terpenuhi, Sedangkan kelompok umur muda cenderung lebih banyak menuntut dan berharap lebih banyak terhadap kemampuan pelayanan dasar dan cenderung mengkritik, Seseorang yang pada waktu muda sangat kreatif, namun setelah tua kemampuan dan kreativitasnya mengalami kemunduran karena dimakan usia (Budiman 2010 dalam Hakim, 2021).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Pertwi, Siwi, 2021) pelayanan imunisasi di Klinik Vidyana Medika, Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan pendekatan cross sectional, Penelitian ini dilakukan pada bulan April-Mei 2021, Populasi penelitian dari penelitian ini adalah seluruh ibu yang memiliki bayi sehat usia 9-12 bulan, Sampel penelitian yang diambil adalah 71 responden, Hasil penelitian menggunakan analisis *chi-square* menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara usia ibu (*p-value* = 0,001) dengan status imunisasi dasar lengkap, serta penelitian yang dilakukan oleh (Irawan, 2018), menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan antara usia (*p-value* = 0,001) dengan pemanfaatan layanan kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian, teori dan penelitian terkait peneliti berpendapat bahwa terdapat hubungan antara umur dengan kepuasan pelayanan imunisasi dasar lengkap dikarenakan umur ibu yang mengalami peningkatan dalam batas tertentu maka dapat meningkatkan pengalaman ibu dalam mengasuh anak sehingga akan berpengaruh dalam upaya pencegahan dan penanggulangan timbulnya penyakit yang disebabkan oleh penyakit yang dapat dicegah dengan imunisasi, Semakin matang usia seseorang maka semakin banyak pengalaman hidup yang dimiliki, dan mudah dalam menerima perubahan perilaku, karena dalam usia ini merupakan usia paling produktif dan umur paling ideal dalam berperan khususnya dalam pembentukan kegiatan kesehatan, Semakin cukup umur seseorang maka tingkat kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih matang dalam berfikir dan bekerja.

### Hubungan Jenis Kelamin dengan Kepuasan Mutu Pelayanan Imunisasi DPT

Tabel 3. Hubungan Jenis Kelamin dengan Kepuasan Mutu Pelayanan Imunisasi DPT

Jenis Kelamin	Kepuasan				Total	<i>P value</i>
	Puas		Tidak Puas			
	n	%	n	%	n	%
Laki-laki	12	52.2	11	47.8	23	100
Perempuan	24	36.9	41	63.1	65	100
n						0,302
Jumlah	36	40.9	52	59.1	88	100

Berdasarkan tabel 3 hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai *p value* 0,302 > 0,05 tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan mutu pelayanan imunisasi DPT.

Jenis Kelamin (Sex) mengacu pada perbedaan biologis antara pria dan wanita sejak lahir, Jenis kelamin berkaitan dengan tubuh laki-laki dan perempuan, di mana laki-laki menghasilkan sperma, sedangkan perempuan menghasilkan sel telur, dan memiliki kemampuan fisik untuk menstruasi, hamil, dan menyusui (Suhardin 2016 dalam Argista, 2021).

Menurut Budiman, 2010 dalam Hakim (2021) jenis kelamin juga dapat mempengaruhi kepuasan dalam pelayanan, dimana untuk laki-laki mempunyai tuntutan lebih besar sehingga cenderung untuk merasa tidak puas dibandingkan dengan perempuan yang lebih mudah merasakan puas dengan pelayanan yang mereka dapatkan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Irawan, 2018), menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan antara jenis kelamin (*p-value*= 0,016) dengan pemanfaatan layanan kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian, teori dan penelitian terkait peneliti berpendapat bahwa terdapat hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan

pelayanan imunisasi dasar lengkap dikarenakan perempuan biasanya tidak bersifat agresif, suka memelihara dan mempertahankan sifat kelembutan, keibuan tanpa mementingkan diri sendiri dan tidak mengharapkan balas jasa, Adanya perbedaan psikologis tersebut, menyebabkan perempuan cenderung merasa lebih cepat puas dibandingkan dengan laki-laki, selain itu laki-laki mempunyai beban tanggungjawab lebih besar dibandingkan dengan perempuan, sehingga ia akan menuntut kondisi kerja yang lebih baik agar ia merasa terpuaskan seperti pelayan kesehatan, upah/gaji yang memadai dan sebagainya.

### Hubungan Pendidikan dengan Kepuasan Mutu Pelayanan Imunisasi DPT

Tabel 4. Hubungan Pendidikan dengan Kepuasan Mutu Pelayanan Imunisasi DPT

Pendidikan	Kepuasan				Total	<i>P value</i>
	Puas		Tidak Puas			
	n	%	n	%	n	%
Rendah	12	52.2	11	47.8	23	100
Tinggi	24	36.9	41	63.1	65	100
Jumlah	36	40.9	52	59.1	88	100

Berdasarkan tabel 4 hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai *p value* 0,302 > 0,05 tidak ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan mutu pelayanan imunisasi DPT.

Pendidikan adalah sebuah proses untuk mengubah sikap dan tata laku seseorang atau kelompok orang dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan, Pendidikan secara umum adalah segala upaya yang direncanakan untuk mempengaruhi orang lain baik individu, kelompok, atau masyarakat sehingga mereka melakukan apa yang diharapkan oleh pelaku pendidikan, Pendidikan formal yang ditempuh seseorang pada dasarnya adalah merupakan suatu proses



menuju kematangan intelektual, untuk itu pendidikan tidak dapat terlepas dari proses belajar, Dengan belajar pada hakikatnya merupakan upaya penyempurnaan potensi atau kemampuan pada organisme biologis dan psikis yang diperlukan dalam hubungan manusia dengan luar dan hidup masyarakat, Pendidikan merupakan upaya atau kegiatan untuk menciptakan perilaku masyarakat yang kondusif (Notoatmodjo, 2003), Pendidikan merupakan kegiatan yang universal dalam kehidupan manusia, Bagaimanapun sederhananya peradaban suatu masyarakat, di dalamnya terjadi suatu proses pendidikan, Pendidikan telah ada sepanjang peradaban manusia (Gunawan, 2012).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Syukuriyah, 2019) kepatuhan ibu dalam pemberian imunisasi dasar pada balita di Desa Purwajaya Kecamatan Krangkeng tahun 2019, Desain penelitian ini adalah cross sectional yang dilaksanakan di Desa Purwajaya, Sampel penelitian 78 responden diambil secara accidental sampling, Hasil analisis bivariat diperoleh  $p$ -value pendidikan (0,704) tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan pemberian imunisasi dasar pada balita, Dari hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa responden yang memiliki pendidikan tinggi lebih banyak tidak memberikan imunisasi secara lengkap terhadap balitanya, begitupun untuk ibu yang berlatarbelakang pendidikan rendah sehingga pendidikan tidak menjadi alasan rendahnya cakupan imunisasi dasar lengkap pada balita di Desa Purwajaya Kecamatan Krangkeng Kabupaten Indramayu Tahun 2019, serta penelitian (Harahap, 2021) bahwa tidak ada hubungan antara pendidikan ( $p$ -value=0,714) dengan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian, teori dan penelitian terkait peneliti berpendapat bahwa terdapat hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pelayanan imunisasi dasar lengkap dikarenakan Pendidikan formal, non formal, dan informal dapat mempengaruhi seseorang dalam mengambil keputusan dan berperilaku, dengan pendidikan seseorang dapat meningkatkan kematangan intelektual, sehingga dapat membuat keputusan dalam bertindak, Ibu dengan pendidikan rendah akan sulit mengerti dan memahami informasi tentang imunisasi dan manfaatnya, sehingga kurang termotivasi untuk memberikan imunisasi kepada anak-anaknya.

### Hubungan Pekerjaan dengan Kepuasan Mutu Pelayanan Imunisasi DPT

Tabel 5. Hubungan Pekerjaan dengan Kepuasan Mutu Pelayanan Imunisasi DPT

Pekerjaan n	Kepuasan		Total n	P value	OR
	Puas	Tidak Puas			
	n %	n %			
Bekerja	11 26.830	73.2	41 100		
Tidak Bekerja	25 53.222	46.8	47 100	0,022	0,323
Jumlah	36 40.952	59.1	88 100		

Berdasarkan tabel 5 hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai  $p$  value 0,022 < 0,05 ada hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan mutu pelayanan imunisasi DPT di wilayah Puskesmas Pundi Kayu Palembang tahun 2022. Hasil OR 0,323 artinya ibu yang tidak bekerja mempunyai peluang 0,323 kali lebih berisiko untuk tidak puas dengan pelayanan imunisasi dasar lengkap dibandingkan ibu yang bekerja.

Pekerjaan seseorang dapat mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan, Bekerja adalah salah satu upaya untuk mendapatkan pemasukan, sehingga dapat memenuhi kebutuhan

dan meningkatkan kesejahteraan, Tingkat kesejahteraan yang baik dapat meningkatkan akses seseorang ke layanan kesehatan untuk menjaga status kesehatannya agar tetap baik (Indriyani, 2012).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kristiningtyas, 2020) pelayanan imunisasi di wilayah kerja Puskesmas Wonogiri I tahun 2020, Metode penelitian ini adalah penelitian analitik kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Populasi penelitian adalah ibu yang mengimunitasikan bayinya ke Puskesmas Wonogiri I pada bulan Mei – Juni sebanyak 200, Sampel penelitian sebanyak 80. Hasil penelitian menggunakan analisis *chi-square* menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara pekerjaan ibu dengan pelayanan imunisasi ( $p\text{-value}$  (0,001) <  $\alpha$ ). Adanya hubungan antara pekerjaan dengan ketepatan waktu pemberian imunisasi dasar dalam penelitian ini diperkuat bahwa sebagian besar ibu (52,5%) tidak bekerja serta penelitian (Libunelo, 2018), bahwa ada hubungan antara pekerjaan ( $p\text{-value}$ =0,000) dengan pemberian pelayanan kesehatan imunisasi.

Berdasarkan hasil penelitian, teori dan penelitian terkait peneliti berpendapat bahwa ada hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pelayanan imunisasi dasar lengkap dikarenakan sebagian besar yang bekerja pada sektor non informal atau sebagai ibu rumah tangga saja, Status kerja yang demikian akan memberikan waktu yang lebih banyak kepada ibu untuk membawa anaknya mendapatkan imunisasi di Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu), Ibu yang bekerja cenderung imunisasi anaknya tidak lengkap bahkan tidak mendapatkan imunisasi, Namun, pada ibu yang tidak bekerja justru memiliki persentase yang lebih besar untuk mendapatkan imunisasi lengkap.

### Hubungan Penghasilan dengan Kepuasan Mutu Pelayanan Imunisasi DPT

Tabel 6. Hubungan Penghasilan dengan Kepuasan Mutu Pelayanan Imunisasi DPT

Penghasil an	Kepuasan				Total	<i>P value</i>
	Puas		Tidak Puas			
	n	%	n	%	n	%
Rendah	21	34.4	40	65.6	61	100
Tinggi	15	55.6	12	44.4	27	100
Jumlah	36	40.9	52	59.1	88	100

Berdasarkan tabel 6 hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai  $p\text{-value}$  0,104 > 0,05 tidak ada hubungan yang bermakna antara penghasilan dengan kepuasan mutu pelayanan imunisasi DPT.

Menurut Reksoprayitno, pendapatan atau income adalah uang yang diterima oleh seseorang dan perusahaan dalam bentuk gaji, upah, sewa bunga, dan laba termasuk juga beragam tunjangan, seperti kesehatan dan pensiun (Reksoprayitno, 2009).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kristiningtyas, 2020), bahwa tidak ada hubungan antara pendapatan ( $p\text{-value}$ =0,266) dengan pelayanan imunisasi.

Berdasarkan hasil penelitian, teori dan penelitian terkait peneliti berpendapat bahwa ada hubungan antara pendapatan dengan kepuasan pelayanan imunisasi dasar lengkap dikarenakan pendapatan keluarga dalam penelitian ini, tidak menjadi salah satu faktor seseorang membawa anaknya untuk mendapatkan imunisasi dasar lengkap, karena dari segi biaya imunisasi tidak membutuhkan uang yang cukup banyak untuk mendapatkannya, karena untuk memperoleh imunisasi dasar bayi di Posyandu maupun Puskesmas dapat diperoleh tanpa di pungut biaya, Pemberian imunisasi dasar ini

merupakan program Kementerian Kesehatan RI sebagai bentuk nyata pemerintah untuk mencapai MDGs, khususnya menurunkan atau menekan angka kematian pada anak, Kelengkapan imunisasi dasar pada bayi dalam penelitian ini tidak dapat di buktikan hanya dari segi pendapatan keluarga, namun banyak faktor lain yang dapat mendorong seseorang agar anaknya mendapatkan imunisasi dasar lengkap.

### Hubungan Pengetahuan dengan Kepuasan Mutu Pelayanan Imunisasi DPT

Tabel 7. Hubungan Pengetahuan dengan Kepuasan Mutu Pelayanan Imnusasi DPT

Pengetahuan	Kepuasan				Total	P value	OR
	Puas		Tidak Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	25	58.1	18	41.9	43	10	4,293
Kurang Baik	11	24.4	34	75.6	45	10,03	
Jumlah	36	40.9	52	59.1	88	100	

Berdasarkan tabel 7 hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai *p value*  $0,003 < 0,05$  ada hubungan yang bermakna antara pengetahuan dengan kepuasan mutu pelayanan imunisasi DPT di wilayah Puskesmas Punti Kayu Palembang tahun 2022. Hasil OR 4,293 artinya ibu yang berpengetahuan kurang baik mempunyai peluang 4.293 kali lebih berisiko untuk tidak puas dengan pelayanan imunisasi dasar lengkap dibandingkan ibu yang berpengetahuan baik.

Pengetahuan ibu yang kurang akibat ibu tidak mendapatkan penjelasan yang baik atau kurangnya informasi (penyuluhan) tentang pentingnya imunisasi sehingga banyak para ibu yang salah persepsi apabila diimunisasi akan mengakibatkan demam, luka parut, bengkak sehingga ibu tidak berniat untuk mengimunitasikan bayinya, Hal ini bertolak belakang pada ibu yang

berpengetahuan baik mengimunitasikan bayinya dengan imunisasi yang lengkap, Ibu yang memiliki pengetahuan rendah dan jauh dari informasi akan mengalami kesulitan dalam menerima imunisasi hal ini disebabkan karena ketidaktahuan ibu mengenai pengertian, tujuan, manfaat, waktu pemberian, frekuensi pemberian, jarak pemberian, bentuk vaksin, cara pemberian, tempat pemberian, dampak bila tidak diberikan, tempat pelayanan dan efek samping tentang imunisasi.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mariana, 2018) pelayanan imunisasi di wilayah kerja Puskesmas Wonorejo Samarinda, Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan menggunakan pendekatan cross sectional, Populasi dalam penelitian ini yaitu ibu yang memiliki bayi usia 0-12 bulan sebanyak 57 responden, Hasil hubungan pengetahuan tentang imunisasi dengan perilaku ibu dalam pemberian imunisasi dasar *p-value* = 0,030 yang berarti adanya hubungan, Pengetahuan ibu tentang imunisasi akan berpengaruh terhadap kesadaran responden untuk membawa bayinya imunisasi, Ibu yang tidak bersedia mengimunitasikan bayinya dapat disebabkan karena belum memahami secara benar dan mendalam mengenai imunisasi dasar, serta penelitian (Putri, 2021) adanya hubungan antara pengetahuan (*p-value*=0,002) dengan pelayanan imunisasi.

Berdasarkan hasil penelitian, teori dan penelitian terkait peneliti berpendapat bahwa ada hubungan antara pengetahuan dengan kepuasan pelayanan imunisasi dasar lengkap dikarenakan tingkat pengetahuan seseorang sangat berpengaruh terhadap tindakan yang mereka lakukan, tingkat pengetahuan tentang imunisasi dasar seorang ibu akan berdampak terhadap status imunisasi dasar bayinya, Ibu yang memiliki pengetahuan baik maka akan memiliki bayi dengan status imunisasi



dasar lengkap, sedangkan ibu yang memiliki pengetahuan kurang akan memiliki bayi dengan status imunisasi dasar tidak lengkap.

### Hubungan Sikap dengan Kepuasan Mutu Pelayanan Imunisasi DPT

Tabel 8. Hubungan Sikap dengan Kepuasan Mutu Pelayanan Imunisasi DPT

Sikap	Kepuasan		Total	P value	OR
	Puas	Tidak Puas			
	n %	n %	n %		
Baik	1731.537	68.5	540	0,041	0,363
Kurang baik	1955.915	44.1	340		
Jumlah	3640.952	59.1	8810		

Berdasarkan tabel 8 hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai *p value*  $0,000 < 0,05$  ada hubungan yang bermakna antara sikap dengan kepuasan mutu pelayanan imunisasi DPT di wilayah Puskesmas Punti Kayu Palembang tahun 2022. Hasil OR 0,363 artinya ibu yang bersikap baik mempunyai peluang 0,363 kali lebih berisiko untuk tidak puas dengan pelayanan imunisasi dasar lengkap dibandingkan ibu yang bersikap kurang baik.

Sikap merupakan reaksi atau respon yang masih tertutup dari seseorang terhadap suatu stimulus atau objek, Sikap tidak dapat langsung dilihat, tetapi hanya dapat ditafsirkan terlebih dahulu dari perilaku tertutup, Sikap secara nyata menunjukkan konotasi adanya kesesuaian reaksi terhadap stimulus tertentu (Notoatmodjo, 2014).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Putri, 2020) hasil analisis terdapat hubungan antara sikap (0,001) dengan pelayanan imunisasi.

Berdasarkan hasil penelitian, teori dan penelitian terkait peneliti berpendapat bahwa ada hubungan

antara sikap dengan kepuasan pelayanan imunisasi dasar lengkap dikarenakan sikap ibu terhadap imunisasi berpengaruh pada kepatuhan ibu untuk mengimunitaskan dasar pada anaknya, Sehingga ibu dengan tingkat sikap yang baik maka akan mengikuti kegiatan imunisasi dengan teratur, Sikap ibu sangat berpengaruh terhadap kesehatan anak khususnya dalam status kelengkapan imunisasi dasar, Semakin baik sikap yang terbentuk, maka semakin baik pula dampak positif terhadap status imunisasi *p-value* yang akan dihasilkan, begitu sebaliknya jika responden merespon dengan sikap negatif terhadap adanya program imunisasi maka hasil yang didapatkan akan berdampak negatif terhadap kelengkapan imunisasi lanjutan pada anaknya.

### Hubungan Peran Petugas Kesehatan dengan Kepuasan Mutu Pelayanan Imunisasi DPT

Tabel 9. Hubungan Peran Petugas Kesehatan dengan Kepuasan Mutu Pelayanan Imunisasi DPT

Peran Petugas Kesehat an	Kepuasan		Total	P value	OR
	Puas	Tidak Puas			
	n %	n %	n %		
Baik	3376.7	1023.3	431	0,001	46,200
Kurang baik	36.7	4293.3	4510		
Jumlah	3640.9	5259.1	8810		

Berdasarkan tabel 9 hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai *p value*  $0,001 < 0,05$  ada hubungan yang bermakna antara peran petugas kesehatan dengan kepuasan mutu pelayanan imunisasi DPT di wilayah Puskesmas Punti Kayu Palembang tahun 2022. Hasil OR 46,200 artinya ibu yang peran petugas kesehatan kurang baik mempunyai peluang 46,200 kali lebih berisiko untuk tidak puas dengan pelayanan imunisasi dasar lengkap

dibandingkan ibu yang peran petugas kesehatan baik.

Menurut Soekanto bahwa: "Peran adalah suatu konsep perihal apa yang dapat dilakukan individu dalam masyarakat sebagai organisasi, peran juga dapat diartikan sebagai perikelakuan individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat, Peran merupakan sesuatu yang diharapkan lingkungan untuk dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang yang karena kedudukannya akan dapat memberi pengaruh pada lingkungan tersebut.

Peran adalah tingkah laku yang diharapkan oleh seseorang sesuai dengan kedudukan sistem, dimana dapat dipengaruhi oleh keadaan sosial yang konstan, Peran didasarkan pada preskripsi (ketentuan) dan harapan peran yang menerangkan apa yang individu-individu harus lakukan dalam suatu situasi tertentu agar dapat memenuhi harapan-harapan mereka sendiri atau harapan orang lain menyangkut peran-peran tersebut (Tiani, 2016).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Putri et al, 2021) pelayanan imunisasi di wilayah kerja Puskesmas Rejosari Kota Pekanbaru tahun 2020, Metode penelitian ini adalah penelitian analitik kuantitatif dengan desain *cross sectional*, Sampel dalam penelitian ini sebanyak 87 orang ibu, Hasil penelitian menggunakan analisis *chi-square* menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara peranan petugas kesehatan dengan pelayanan imunisasi ( $P$  value (0,002) <  $\alpha$ ), Dukungan tenaga kesehatan merupakan faktor yang mendorong atau memperkuat terjadinya perilaku.

Berdasarkan hasil penelitian, teori dan penelitian terkait peneliti berpendapat bahwa ada hubungan antara peran petugas kesehatan dengan kepuasan pelayanan imunisasi dasar lengkap dikarenakan petugas kesehatan sangat bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan yaitu

dengan menunjukkan sikap yang ramah dan profesional dalam melakukan pelayanan imunisasi bagi ibu dan keluarga, dengan ini diharapkan ibu mau untuk mengimunisasikan bayinya berkat dari penjelasan dan sikap yang dilakukan oleh petugas kesehatan, Sikap petugas yang ramah dan profesional akan dapat memberikan dampak yang positif bagi keluarga sehingga keluarga akan termotivasi untuk mengimunisasi bayinya dengan lengkap.

### Pemodelan Multivariat

Tabel 10. Hasil Akhir Regresi Logistik Prediktor Kepuasan Mutu Pelayanan Imunisasi DPT

<i>Variabel</i>	<i>B</i>	<i>P value</i>	<i>Odds Ratio</i>	<i>95,0% C.I.for EXP(B)</i> <i>Upper Lower</i>
Umur	0,917	0,212	2,501	10,55 1 0,593
Pekerjaan	- 0,771	0,264	0,463	1,791 0,120
Pengetahuan	1,462	0,043	4,316	17,73 3 1,051
Sikap	- 0,924	0,182	0,397	1,544 0,102
Peran Petugas Kesehatan	3,743	0,001	42,243	195,6 6 9,120
Constant	- 5,929			

Berdasarkan tabel 10 dari analisis multivariat variabel yang berhubungan bermakna dengan kepuasan mutu pelayanan imunisasi DPT adalah variabel umur, pekerjaan, pengetahuan, sikap dan peran petugas kesehatan. Hasil analisis didapatkan *Odds Ratio* (OR) dari variabel peran petugas kesehatan adalah 42,243 (95% CI: 9,120-195,664), artinya peran petugas kesehatan yang kurang baik mempunyai peluang tidak puas terhadap imunisasi DPT sebanyak 42 kali dibandingkan peran petugas kesehatan yang baik, Variabel yang

paling dominan berhubungan dengan kepuasan mutu pelayanan imunisasi DPT adalah peran petugas kesehatan.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 99 responden, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara umur (0,040), pekerjaan (0,022), pengetahuan (0,003), sikap (0,041), dan peran petugas kesehatan (0,001) dengan kepuasan mutu pelayanan imunisasi DPT. Tidak ada hubungan variabel jenis kelamin (0,302), pendidikan (0,302), dan penghasilan (0,104) dengan kepuasan mutu pelayanan imunisasi DPT. Dari hasil uji statistik multivariat diperoleh faktor dominan adalah peran petugas kesehatan ( $p = 0,001$ ;  $OR = 42.243$ ).

## DAFTAR PUSTAKA

- 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](https://repository.unsri.ac.id/51508/1/RAMA_13201_10011181722093.pdf)
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Putri, A. O., & 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>
- 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.
- Irawan, B., & Ainy, A. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Wilayah Kerja Puskesmas Payakabung, Kabupaten Ogan Ilir. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 9(3), 189–197. <https://doi.org/10.26553/jikm.v9i3.311>
- Kristiningtyas, W., & Purwandari, K. P. (2020). Faktor - Faktor Yang Berhubungan Dengan Ketepatan Waktu Pemberian Imunisasi Dasar Di Puskesmas Wonogiri 1. *Jurnal Kebidanan*, 12(02), 129–145.
- Libunelo, E. (2018). Hubungan Karakteristik Ibu dan Jarak Pelayanan Kesehatan Dengan Kelengkapan Imunisasi Dasar di Puskesmas Dulukapa. *Gorontalo Journal of Public Health*, 1(1).
- Mariana, Nana, Rina Loriana, M. (2018). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Perilaku Ibu Dalam Pemberian Imunisasi Dasar Pada Bayi Di Puskesmas Wonorejo Samarinda. *Jurnal Husada Mahakam*, 4(6), 377–390.
- Pertiwi, Siwi, I. G. A. (2021). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Status Imunisasi Dasar Lengkap Pada Bayi Selama Masa Pandemi Covid-19 Di Klinik Utama Vidyan Medika*.
- Putri, S. H., Alamsyah, A., Susmaneli, H., Rasyid, Z., Vita, C., & Purba, G. (2021). *Faktor Yang Berhubungan Dengan Imunisasi Campak Diwilayah Kerja Puskesmas Rejosari Kota Pekanbaru Tahun 2020*. 1(3), 1–12.
- Syukuriyah, N. L., Martomijoyo, R., & Rahmawati, A. (2019). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemberian Imunisasi Dasar Pada

Balita di Desa Purwajaya  
Kecamatan Karangampel  
Kabupaten Indramayu Tahun 2019.  
*Afiasi: Jurnal Kesehatan  
Masyarakat*, 4(2).