



Hubungan Kualitas Pelayanan Imunisasi Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Bayi Di Desa Wanar Kecamatan Pucuk Kabupaten Lamongan

Ratna Sari Dewi,

ITSKes Insan Cendekia Medika Jombang

Jl. Kemuning No.57 A Candi Mulyo, Kec. Jombang, Kab. Jombang, Jawa Timur 61419

Email : bidanratnasaridewi@yahoo.co.id

Abstrak: Upaya preventif merupakan salah satu strategi dalam program kesehatan untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat secara optimal. Salah satu upaya preventif tersebut melalui pemberian imunisasi untuk menurunkan angka kesakitan, kecacatan dan kematian akibat penyakit yang dapat dicegah dengan imunisasi. Tujuan pada penelitian untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan imunisasi dengan tingkat kepuasan ibu bayi di Desa Wanar Kecamatan Pucuk Kabupaten Lamongan. Penelitian ini merupakan Jenis penelitian ini *korelasional* dengan metode *cross sectional*. Variabel penelitiannya adalah kualitas variabel bebas dan kepuasan. Populasi semua ibu bayi di Desa Wanar Kecamatan Pucuk Kabupaten Lamongan sebanyak 178 ibu dengan menggunakan *simple random sampling* maka besar sampel sebanyak 65 ibu yang memiliki bayi. Uji statistik yang digunakan adalah *Spearman rho*. Penelitian ini dilakukan pada 65 responden dengan hasil yaitu 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 value $< \alpha = 0,000 < 0,05$ bermakna H_1 diterima, yang berarti ada hubungan kualitas pelayanan imunisasi dengan tingkat kepuasan ibu bayi di Desa Wanar Kecamatan Pucuk Kabupaten Lamongan. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah semakin berkualitas maka semakin puas. Kesimpulan Saran agar profesi kebidanan lebih mengintensifkan seminar demi meningkatkannya kemampuan bidan sehingga bidan dapat meningkatkan kualitas.

Kata Kunci : Kualitas, Kepuasan, Imunisasi

Abstract: Preventive efforts are one of the strategies in health programs to achieve optimal public health status. One of these preventive efforts is through immunization to reduce morbidity, disability and death from diseases that can be prevented by immunization. The aim of this study was to determine the relationship between the quality of immunization services and the level of satisfaction of mothers with babies in **Wanar** Village, Pucuk District, Lamongan Regency. This research is a correlational type of research with cross sectional method. The research variables are the quality of the independent variables and satisfaction. The population of all mothers with babies in Wanar Village, Pucuk District, Lamongan Regency was 178 mothers using simple random sampling, so the sample size was 65 mothers who had babies. The statistical test used was Spearman's rho. This research was conducted on 65 respondents with the result that 30 mothers (46.2%) stated that they were of poor quality, 19 mothers (29.2%) stated that they were sufficiently qualified and 16 mothers (24.6%) stated that they were qualified. And almost half, namely 25 baby mothers (35.7%) were dissatisfied, 23 baby mothers (35.4%) were very satisfied, and 17 baby mothers (26.2%) were satisfied. Analysis of the relationship between these two variables obtained a p value $< \alpha = 0.000 < 0.05$ means that H_1 is accepted, which means that there is a relationship between the quality of immunization services and the level of satisfaction of mothers of babies in Wanar Village, Pucuk District, Lamongan Regency. The conclusion in



this study is the more quality, the more satisfied. Conclusion Suggestions for the midwifery profession to intensify seminars in order to increase the ability of midwives so that midwives can improve quality.

Keywords: Quality, Satisfaction, Immunization

Pendahuluan

Upaya preventif Salah satu teknik yang digunakan dalam upaya kesehatan untuk memperoleh derajat kesehatan masyarakat yang terbaik secara optimal. Salah satu upaya preventif tersebut melalui pemberian imunisasi untuk menurunkan angka kesakitan, kecacatan dan kematian akibat penyakit yang dapat dicegah dengan imunisasi (Kemenkes RI, 2021).

Imunisasi atau penyuntikan vaksin bertujuan untuk melindungi dari penyakit menular, yaitu penyakit yang dapat dicegah melalui imunisasi. Imunisasi membantu mencegah tujuh penyakit menular yang dapat menyebabkan kematian anak atau gangguan fisik. Meskipun beberapa anak dapat bertahan dari penyakit atau mengembangkan kekebalan tubuhnya, tetapi harus memenuhi persyaratan tertentu, termasuk vaksinasi dalam kondisi baik, tersimpan dengan benar (di bawah 12°C), diberikan pada waktu yang tepat, dan diberikan dengan cara yang benar. teknik pemberiannya harus sesuai jenis vaksin yang di gunakan pada anak. Ketujuh penyakit itu antara lain *poliomyelitis* (kelumpuhan), *measles* (campak), *Difteri* (indrak), *Pertusis* (batuk rejan atau batuk seratus hari), *Tetanus*, *Tuberculosis* (TBC) dan Hepatitis B (Kemenkes RI, 2021).

Data pencapaian semua jenis imunisasi secara global Nasional Indonesia mengalami penurunan cakupan imunisasi dasar dari tahun 2020-2021 dengan gap sekitar 9% sekitar 1,7 juta anak tidak mendapatkan imunisasi sejak 3 tahun terakhir. Sedangkan di Propinsi Jawa Timur juga belum mencapai target yaitu hanya mencapai 87,5%. Kabupaten Lamongan pencapaian lima imunisasi dasar sebesar 92%. Di Puskesmas Pucuk pencapaian lima imunisasi dasar belum memenuhi target yang diharapkan yaitu 95%, secara riilnya Puskesmas Pucuk capaian lima imunisasi dasar baru mencapai 84% dari sasaran imunisasi sebanyak 712 bayi (Puskesmas Pucuk, 2022).

Desa sewilayah Puskesmas Pucuk pencapaian paling rendah terdapat di Desa Wanar dengan pencapaian 82% dari 89 bayi yang seharusnya mendapatkan imunisasi. Survey awal yang dilakukan peneliti di Desa Wanar Kecamatan Pucuk Kabupaten



Lamongan melalui pengambilan data sekunder, catatan kunjungan balita mendapatkan hasil 17 bayi tidak dibawa berkunjung secara aktif ke Posyandu untuk diberikan imunisasi dengan salah satu faktor ketidakpuasan ibu bayi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di Posyandu.

Tercapainya lima imunisasi yang kurang disebabkan oleh berbagai faktor, salah satunya kurangnya kepuasan ibu dalam menerima pelayanan ditempat posyandu. Ketidakpuasan ibu disebabkan kualitas pelayanan imunisasi yang diterima ibu dianggap tidak mencerminkan sesuai apa yang ibu bayi harapkan yaitu salah satunya kurang sigapnya tenaga kesehatan saat melakukan pelayanan ketika ibu bayi yang datang bertambah banyak.

Tingkat kesempurnaan layanan imunisasi yang diberikan menentukan kepuasan setiap pasien sehubungan dengan kepuasan pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, dan kepatuhan terhadap standar etika dan profesional yang ditetapkan dalam penyelenggaraan layanan di sisi lain dan aturan etika (Limoy, 2021). Kualitas layanan imunisasi sebaliknya, adalah penampilan intervensi yang tepat atau sesuai yang diketahui aman, dapat memberikan hasil bagi masyarakat, dan terdiri dari 5 dimensi, kehandalan (*Reability*), bukti fisik (*Tangibles*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Asurance*), *Empaty* (Koswara *et al.*, 2019)

Masyarakat Desa Wanar mengharapkan pelayanan yang cepat, ramah, dan berteknologi maju, mutu dalam pelayanan sangat penting untuk mengevaluasi kualitas layanan. Untuk meningkatkan kemampuan bidang kesehatan dan memastikan keahliannya tidak diragukan lagi, dari evaluasi di atas maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul "Hubungan Kualitas Pelayanan Imunisasi dengan Tingkat Kepuasan Ibu Bayi di Desa Wanar Kecamatan Pucuk Kabupaten Lamongan".

Metode Penelitian

Jenis penelitian menggunakan *Analitik Correlational* rancangan penelitian ini menggunakan pendekatan *Cross sectional*. Populasi semua ibu bayi di Desa Wanar Kecamatan Pucuk Kabupaten Lamongan sebanyak 178 ibu. Sampel penelitian sejumlah 65 ibu, diambil secara *simple random sampling*. Variabel *independent* penelitian ini adalah kualitas pelayanan imunisasi dan Variabel *dependent* penelitian ini adalah tingkat



kepuasan ibu. *Instrument* penelitiannya menggunakan kuesioner dan uji *Spearman Rho* (Adiputra, 2021).

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Tabel 1. Distribusi frekuensi umur ibu bayi di Desa Wanar Kecamatan Pucuk Kabupaten Lamongan

Umur	F	%
< 20 Tahun	0	0
20-35 Tahun	62	95,4
>35 Tahun	3	4,6
Total	65	100

(Sumber: Hasil penelitian data primer 2022)

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi umur ibu bayi tabel 1, dapat disimpulkan bahwa hampir seluruhnya 62 (95,4%) diantaranya berumur antara 20-35 tahun.

Tabel 2. Distribusi frekuensi pendidikan ibu bayi di Desa Wanar Kecamatan Pucuk Kabupaten Lamongan

Pendidikan	F	%
SD	6	9,3
SMP	5	7,7
SMA	45	69,2
Perguruan Tinggi	9	13,8
Total	65	100

(Sumber: Hasil penelitian data primer 2022)

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi pendidikan ibu pada tabel 2, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan SMA sebanyak 45 ibu (69,2%).

Tabel 3. Distribusi frekuensi pekerjaan ibu di Desa Wanar Kecamatan Pucuk Kabupaten Lamongan

Pekerjaan	F	%
IRT	35	53,8
Tani	20	30,8
PNS	7	10,8
Swasta	3	4,6
Total	65	100

(Sumber: Hasil penelitian data primer 2022)

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi pekerjaan ibu bayi pada tabel 3 dapat disimpulkan bahwa sebagian besar yaitu 35 ibu (53,8%) sebagai ibu rumah tangga (IRT).

Tabel 4. Distribusi frekuensi kualitas pelayanan imunisasi di Desa Wanar Kecamatan Pucuk Kabupaten Lamongan

Kualitas pelayanan	F	%
Berkualitas	16	24,6



Cukup berkualitas	19	29,2
Kurang berkualitas	30	46,2
Total	65	100

(Sumber: Hasil penelitian data primer 2022)

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi kualitas pelayanan pada tabel 4, dapat disimpulkan bahwa hampir setengahnya yaitu 30 ibu (46,2%) menyatakan kualitas pelayanan yang diberikan kurang berkualitas.

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi kualitas pelayanan pada tabel 5.4 dapat disimpulkan bahwa hampir setengahnya yaitu 30 ibu (46,2%) menyatakan kualitas pelayanan yang diberikan kurang berkualitas. Hal tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya pendidikan, sebagian besar berpendidikan SMA sehingga lebih kritis dalam menilai pelayanan yang diterimanya.

Kualitas pelayanan imunisasi dari 5 dimensi, mayoritas dimensi jaminan yang dinyatakan kurang berkualitas. Jaminan (*Assurance*) yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan. *Assurance* dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan dan perilaku front line staf dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggannya. Pelanggan sulit percaya bahwa kualitas pelayanan akan dapat tercipta dari front line staf yang kompeten. Oleh karena itu sangatlah penting untuk terus memberikan training kepada tenaga kesehatan. Untuk mendefinisikan gagasan mutu pelayanan kesehatan sebagai sesuatu yang menunjukkan tingkat kemudahan pelayanan kesehatan, yang di satu sisi dapat menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien sesuai dengan kebutuhannya, maka terlebih dahulu harus dilakukan penilaian terhadap tingkat kesempurnaan, sifat, totalitas bentuk dan karakteristik, tentang kepatuhan petugas pelaksana pelayanan terhadap standar yang telah ditetapkan. Kesadaran konsumen terhadap standar pelayanan mempengaruhi tingkat kesempurnaan dalam kualitas pelayanan kesehatan, yang terdiri dari dua faktor, faktor internal dan faktor eksternal berpengaruh signifikan terhadap pemahaman konsumen. Pendidikan yang merupakan kegiatan atau proses pembelajaran untuk membangun tingkat kemampuan semakin banyak pengetahuan, semakin baik mereka untuk menilai kualitas layanan berdasarkan kriteria yang mereka kenal. Pekerjaan adalah contoh pengaruh eksternal yang dapat mengubah pengetahuan (Limoy, 2021).

Berdasarkan hasil dan teori diatas maka peneliti beropini dalam menilai pelayanan



Hubungan Kualitas Pelayanan Imunisasi Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Bayi Di Desa Wanar Kecamatan Pucuk Kabupaten Lamongan

Ratna Sari Dewi,

ITSKes Insan Cendekia Medika Jombang

imunisasi di Desa Wanar Kecamatan Pucuk Kabupaten Lamongan berdasarkan selain subyektifitas kualitas pelayanan juga kemampuan pelanggan untuk menerima pelayanan yang didapatkan dapat dinilai oleh konsumen yang berada di atas kriteria yang diakui konsumen. Mengenai evaluasi kualitas pelayanan yang dicetuskan di Desa Wanar, Kecamatan Pucuk, dan Kabupaten Lamongan, yang menilai kekurangan kualitas pelayanan adalah dari dimensi penjaminan. Aspek edukasi konsumen mempengaruhi bagaimana konsumen menilai kualitas pelayanan yang mereka terima. Hal ini dapat dilihat bahwa yang berpendidikan SMA dan Perguruan Tinggi menyatakan kualitas pelayanan imunisasi di Desa Wanar Kecamatan Pucuk Kabupaten Lamongan kurang berkualitas, hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pendidikan dapat mempengaruhi penilaian konsumen dalam menilai kualitas pelayanan. Semakin tinggi pendidikan konsumen semakin lebih sensitif dalam menilai kualitas pelayanan, pada dasarnya konsumen yang berpendidikan tinggi lebih bisa menilai kualitas pelayanan yang dibandingkan dengan standart yang berlaku akan tetapi konsumen yang berpendidikan rendah akan lebih sulit untuk menilai objektifitas pelayanan yang diberikan. Akibat seringnya pertemuan antara bidan dan posyandu serta tidak seimbangny rasio warga dengan petugas, teknik pemberian pelayanan dan kapasitas pemberi pelayanan juga kurang baik. Solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan oleh bidan dengan memberikan peningkatan kemampuan bidan dalam layanan dengan cara training kepada bidan, selain itu penambahan tenaga kesehatan yang ada di wilayah Desa Wanar serta meningkatkan layanan kepada masyarakat melalui *home care*.

Tabel 5. Distribusi frekuensi tingkat kepuasan di Desa Wanar Kecamatan Pucuk Kabupaten Lamongan

Tingkat kepuasan	F	%
Sangat Puas	23	35,4
Puas	17	26,2
Tidak puas	25	35,7
Total	65	100

(Sumber: Hasil penelitian data primer 2022)

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi tingkat kepuasan pada tabel 5, dapat disimpulkan bahwa hampir setengahnya yaitu 25 ibu bayi (35,7%) tidak puas. Hal ini di sebabkan karena pelayanan yang diberikan kurang maksimal, disebabkan petugas kesehatan dalam melakukan layanan posyandu dan promosinya kenyataannya tidak sesuai



dengan harapan.

Kepuasan pasien terkait dengan kualitas layanan menurut pemakai jasa pelayanan kesehatan merupakan ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramahan petugas dalam melayani pasien dan kesembuhan pasien, bahwa kualitas pelayanan yang di terima merupakan hasil dari membandingkan kenyataan dengan harapan, dan bila tidak puas maka keinginannya tidak bisa terpenuhi seperti harapannya Sedangkan (Adnan, 2021). menyatakan bahwa untuk memahami dan mempengaruhi kepuasan atau ketidakpuasan menggunakan model *diskonfirmasi Ekspektasi*. Teori *Diskonfirmasi Ekspektasi* mendefinisikan kepuasan dan ketidakpuasan sebagai evaluasi yang dilakukan pelanggan sebagai pengalaman yang setidaknya sama baiknya dengan apa yang diharapkan. Sehingga ada tiga pendekatan tambahan dalam rangka untuk menjelaskan pembentukan kepuasan atau ketidakpuasan yaitu teori ekuitas, teori atribusi, dan perasaan afektif berdasarkan pengalaman, selain itu ada pula kinerja aktual produk.

Firmansyah, (2018). Mengemukakan model Penghapusan Harapan, yang menjelaskan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah dampak dari perbandingan antara harapan pelanggan sebelum membeli dan apa yang sebenarnya diterima pelanggan dari produk atau layanan, membentuk dasar teori kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan. Saat membeli, ekspektasi konsumen mempertimbangkan fungsionalitas produk (kinerja produk). Item tersebut akan bekerja sebagai berikut: 1) Diskonfirmasi positif terjadi ketika produk berkinerja lebih baik dari yang diantisipasi. Pelanggan akan senang jika ini terjadi. 2) Produk dapat bekerja seperti yang diharapkan; ini disebut sebagai konfirmasi sederhana. Pelanggan akan merasa netral terhadap produk karena tidak membuat mereka merasa puas atau kecewa. 3) Item bisa tampil lebih buruk dari. Menurut kesimpulan teori kepuasan dan ketidakpuasan tentang model Expectation Disconfirmation, kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan adalah perbandingan antara harapan dan kenyataan yang dipengaruhi oleh keadaan emosional penerima layanan, yang pada gilirannya sangat dipengaruhi oleh keinginan.

Responden menginginkan anaknya setelah dilakukan imunisasi tidak mengalami panas, maupun rewel, kejadian susulan setelah kejadian panas karena kurangnya komunikasi antara petugas kesehatan dan ibu bahwa mereka akan mengalami panas paska



Hubungan Kualitas Pelayanan Imunisasi Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Bayi Di Desa Wanar Kecamatan Pucuk Kabupaten Lamongan

Ratna Sari Dewi,

ITSKes Insan Cendekia Medika Jombang

imunisasi, panas tersebut hanya bersifat sementara, berlangsung paling lama 2 hari, dan bukan kelainan atau keadaan patologis. Selain itu, faktor seperti usia ibu, status pekerjaan, biaya, dan harga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan posyandu di Desa Wanar, Kecamatan Pucuk Kabupaten Lamongan. Usia dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, terbukti dengan jumlah ibu yang berkunjung ke posyandu yang mayoritas berusia antara 20-35 tahun, dan mayoritas ibu rumah tangga di Desa Wanar Kecamatan Pucuk Kabupaten Lamongan. menyatakan ketidakpuasan dengan layanan terbaik yang ditawarkan di sana.

Tabel 6. Tabulasi silang kualitas pelayanan imunisasi dengan tingkat kepuasan ibu di Desa Wanar Kecamatan Pucuk Kabupaten Lamongan

Kualitas pelayanan imunisasi	Tingkat kepuasan						Total	
	Sangat puas		Cukup puas		Tidak puas		Σ	%
	Σ	%	Σ	%	Σ	%		
Berkualitas	16	100	0	0	0	0	16	100
Cukup	3	15,8	16	84,2	0	0	19	100
Kurang	4	13,3	1	3,3	25	83,3	30	100
Total	23	35,4	17	26,2	25	38,5	65	100

(Sumber: Hasil penelitian data primer 2022)

Berdasarkan hasil tabulasi silang kualitas pelayanan imunisasi dengan tingkat kepuasan ibu di Desa Wanar Kecamatan Pucuk Kabupaten Lamongan dapat disimpulkan bahwa 30 dari 65 responden menyatakan yaitu 25 ibu (83,3%) menyatakan pelayanan imunisasi kurang berkualitas dan menyatakan tidak puas.

Berdasarkan hasil tabulasi silang pada tabel 6, kualitas pelayanan imunisasi dengan tingkat kepuasan ibu di Desa Wanar Kecamatan Pucuk Kabupaten Lamongan dapat diinterpretasikan bahwa hampir setengahnya yaitu 25 ibu (38,5%) menyatakan pelayanan imunisasi kurang berkualitas dan menyatakan kurang puas. Berdasarkan analisis hubungan yang menggunakan uji *spearman rho* dengan teknik penghitungan menggunakan program SPSS di dapatkan $p\ value = 0,000 < \alpha = 0,005$, yang berarti H_0 ditolak sehingga dapat di baca ada hubungan antara kualitas pelayanan imunisasi dengan tingkat kepuasan ibu di Desa Wanar Kecamatan Pucuk Kabupaten Lamongan, keeratan hubungan dalam analisis tersebut mendapat hasil 0,805 dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang sangat kuat dengan hasil keeratan hubungan tersebut diantara 0,80-1. Berdasarkan (Nasrudin, 2019). keeratan tersebut dinamakan keeratan yang sangat kuat.



Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa ibu dari bayi yang baru lahir lebih puas dengan memperoleh layanan yang berharga ketika kualitas layanan tersebut lebih tinggi.

Hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan klien masih terus berkembang. Ditemukan dalam penelitian ini bahwa ada faktor tambahan, khususnya kesejahteraan/kondisi pelanggan, yang secara signifikan mempengaruhi kepuasan konsumen. Selain itu, mod/mood memiliki dampak yang signifikan terhadap kesejahteraan dan kondisi konsumen (Arismen *et al.*, 2019). juga meneliti adanya korelasi antara kepuasan klien yang menimbulkan minat klien untuk kembali berobat dan keinginan mereka untuk merekomendasikan pelayanan Jampersal pada teman dan keluarga. Kenyataannya, pelayanan Jampersal secara konsisten berperan sebagai faktor penentu kepuasan pasien untuk selanjutnya dijadikan sinyal atau tanda tentang pentingnya mengembangkan strategi pengawasan tingkat kepuasan pekerja bagi marketer. Dalam penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Jampersal mempunyai hubungan yang kuat terhadap kepuasan pasien. Penelitian tersebut juga diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Peter J. Danaher & Jan Mattsson, pada jasa hotel bahwa kualitas pelayanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam hal ditunjukkan oleh pengalaman makan pagi dan kamar hotel merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Meskipun belum ada konsensus mengenai arah hubungan sebab akibat antara Kualitas dengan kepuasan, namun asumsi umumnya adalah layanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan pada konsumen (Florencia Vanya Vaniara, 2022).

Dari hasil diatas dapat dijelaskan bahwa kepuasan responden secara objektif dipengaruhi oleh faktor kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya. Sehingga responden bisa dikatakan puas bila mereka memikirkan lima penilaian tersebut. Kualitas pelayanan sendiri terbagi menjadi lima dimensi yang semuanya jadi bahan pertimbangan responden untuk menilai kualitas pelayanan tersebut. Jadi responden yang menyatakan puas pasti akan menilai faktor faktor diatas sebagai alat ukur penilaian mereka. Akan tetapi secara dasar responden hanya bisa membandingkan antara harapan dia tentang kualitas dan kenyataan yang dirasakannya. Bila responden merasakan bahwa harapan akan kualitas itu didapatkannya maka responden akan menilainya dengan perasaan puas, akan tetapi bila harapannya tidak tercapai maka akan menyatakan tidak



puas. Kualitas pelayanan imunisasi dipengaruhi oleh daya tarik tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan imunisasi sehingga akan meningkatkan kepuasan pada ibu dengan ibu puas maka ibu akan merekomendasikan ke teman ibu balita yang lain untuk melakukan imunisasi pada anaknya.

Kesimpulan

Ada hubungan kualitas pelayanan imunisasi dengan tingkat kepuasan ibu bayi di Desa Wanar Kecamatan Pucuk Kabupaten Lamongan yang dibuktikan $p \text{ value} = 0,000 < \alpha = 0,05$.

Daftar Pustaka

- Adiputra, M.S. et al. (2021) *Metodologi Penelitian Kesehatan, Pesquisa Veterinaria Brasileira*. Yayasan Kita Menulis, Medan.
- Adnan (2021) 'Pengaruh Perilaku Konsumen', *Pesquisa Veterinaria Brasileira*, 26(2), pp. 173–180.
- Arismen et al. (2019) 'Strategi Bauran Pemasaran Pelayanan Kesehatan RSD Kol. Abundjani Bangko di Era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)', *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 5(2), pp. 97–103. doi:10.7454/arsi.v5i2.3173.
- Firmansyah, M. anang (2018) *Perilaku konsumen (sikap dan pemasaran)*. CV BUDI UTAMA.
- Florencia Vanya Vaniara, R.P. (2022) 'The effect of perceived value, customer satisfaction and trust on customer loyalty at the DM clinic in east Jakarta', 2022(3), pp. 1–11.
- Kemendes RI (2021) 'Laporan Kinerja Kementerian Kesehatan 2021', *Kemendrian Kesehatan RI*, p. 23.
- Koswara et al. (2019) 'Identifikasi Penyakit Balita Berdasarkan Gejala yang dialami dengan menggunakan Bayesian Network', *Prosiding Semnastek*, pp. 1–12. Available at: <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/semnastek/article/view/5244>.
- Limoy, M.& Y. (2021) 'Meningkatkan Peran Orang Tua Ke Posyandu Untuk Mendapatkan 5 Imunisasi Dasar Pada Bayi Dan Balit Desa Teluk Kapuas Dusun Teluk Indah Rt/Rw 18/01 Tahun 2021', 4, pp. 205–212.



Nasrudin, J. (2019) *Metode penelitian*. PT. Panca Terra Firma. Bandung.



Hubungan Kualitas Pelayanan Imunisasi Dengan Tingkat Kepuasan Ibu
Bayi Di Desa Wanar Kecamatan Pucuk Kabupaten Lamongan

Ratna Sari Dewi,
ITSKes Insan Cendekia Medika Jombang