

Kepuasan ibu balita terhadap pelayanan kesehatan dengan kelengkapan dan ketepatan waktu imunisasi dasar

Alyn Kristiani¹, Ernawati^{2,*}

¹ Fakultas Kedokteran Universitas Tarumanagara, Jakarta, Indonesia

² Bagian Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Tarumanagara, Jakarta, Indonesia

*korespondensi email: ernawati@fk.untar.ac.id

ABSTRAK

Imunisasi terbukti merupakan intervensi kesehatan yang efektif dan berhasil menyelamatkan jutaan jiwa terhadap penyakit menular. Cakupan imunisasi dasar masih di bawah cakupan global. Faktor ibu dan pelayanan Kesehatan ikut memengaruhi cakupan imunisasi. Studi ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan ibu terhadap pelayanan imunisasi, kelengkapan imunisasi anak ketepatan waktu dan hubungan antara kepuasan ibu atau orang tua dengan kelengkapan imunisasi anak. Studi analitik dengan pendekatan potong lintang ini dilakukan di Puskesmas Grogol Petamburan, Jakarta Barat. Jumlah responden adalah 37 responden yang merupakan orang tua dengan anak berusia 12-24 bulan di wilayah kerja Puskesmas Grogol Petamburan Jakarta Barat yang diambil menggunakan teknik *purposive sampling*. Dari 37 responden didapatkan sebanyak 25 responden atau 67,6% responden puas terhadap pelayanan imunisasi di Puskesmas Grogol Petamburan Jakarta Barat. Cakupan imunisasi atau kelengkapan imunisasi dari penelitian ini didapatkan sebanyak 24 responden atau 64,9% responden sudah melengkapi imunisasi anaknya. Hasil analisis bivariat antara kepuasan ibu atau orang tua dengan kelengkapan dan ketepatan waktu imunisasi anak menunjukkan hubungan yang tidak signifikan dengan $p\text{-value} = 1,000$ ($p\text{-value} > 0,05$). Disarankan kepada petugas kesehatan agar lebih meningkatkan kepuasan orang tua yang anaknya ingin diimunisasi dan lebih meningkatkan pengetahuan dan sikap orang tua tentang imunisasi melalui penyuluhan tentang imunisasi dasar kepada ibu atau orang tua.

Kata kunci: imunisasi; kepuasan responden; kelengkapan imunisasi; ketepatan waktu imunisasi

PENDAHULUAN

Imunisasi dilakukan sebagai upaya untuk menstimulasi imunitas manusia secara aktif untuk melawan penyakit tertentu, sehingga bila terpajan tidak menderita sakit atau hanya mengalami gejala ringan. Imunisasi terbukti merupakan intervensi kesehatan yang efektif dan berhasil menyelamatkan jutaan jiwa terhadap penyakit menular.¹ Cakupan imunisasi dasar sejak tahun 2010 juga masih stagnan hanya 86% atau 116,5 juta anak. Jumlah tersebut masih di bawah target

cakupan imunisasi secara global, yakni 90%.²

Data Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) tahun 2018 menunjukkan bahwa di Indonesia ketepatan waktu imunisasi dasar hanya 57,8% anak berumur 12-23 bulan yang mendapatkan imunisasi dasar lengkap, 32,9% imunisasi dasar tidak lengkap, dan 9,2% tidak mendapat imunisasi.³ Sementara persentase daerah atau kelurahan di DKI Jakarta sudah mencapai target *universal child*

immunization (UCI) pada tahun 2018, yaitu 100%. tetapi cakupan bayi yang diimunisasi dasar lengkap di Jakarta Barat belum mencapai target, yaitu 98%.⁴ Belum tercapainya cakupan imunisasi lengkap dapat dipengaruhi oleh faktor ibu, keluarga, pelayanan kesehatan, maupun geografis. Faktor ibu meliputi yaitu karakteristik individu, tingkat pendidikan, kepercayaan, sikap, dan tindakan ibu. Faktor keluarga mempengaruhi norma sosiobudaya dan dukungan keluarga yang akan mempengaruhi keputusan ibu dalam melakukan imunisasi. Faktor pelayanan kesehatan dapat dipengaruhi oleh layanan yang diberikan oleh petugas kesehatan dan logistik vaksin. Faktor geografis akan mempengaruhi akses menuju ke fasilitas kesehatan.⁵ Tujuan studi ini adalah mengetahui kepuasan ibu terhadap pelayanan imunisasi, kelengkapan imunisasi anak ketepatan waktu dan hubungan antara kepuasan ibu atau orang tua dengan kelengkapan imunisasi anak.

METODE PENELITIAN

Studi ini merupakan studi analitik dengan desain *cross sectional* (potong lintang) dan dilakukan di Puskesmas Grogol Petamburan Jakarta Barat pada periode Januari sampai Februari 2021. Sampel dalam studi ini adalah ibu dengan anak

berusia 12-24 bulan di wilayah kerja Puskesmas Grogol Petamburan Jakarta Barat yang memenuhi kriteria inklusi. Sampel diambil menggunakan metode *non-probability*, dengan teknik *purposive sampling*. Kriteria inklusi dalam studi ini adalah ibu dengan anak berusia 12-24 bulan memiliki kartu menuju sehat (KMS) atau buku kesehatan ibu dan anak (KIA) di Puskesmas Grogol Petamburan Jakarta Barat, sementara kriteria eksklusi dalam studi ini adalah ibu yang tidak mengisi kuesioner dengan lengkap.

Data diperoleh melalui kuesioner untuk diisi sendiri oleh responden, melihat kartu KMS dan melalui wawancara jika responden memiliki keterbatasan dalam mengisi kuesioner.

Penelitian ini menggunakan kuesioner yang mengacu pada kepuasan *service quality* (*SERVQUAL*) dalam bentuk skala *likert* dalam bahasa Indonesia dan telah divalidasi sebelumnya. Kuesioner terdiri atas 25 pertanyaan yang mengandung 5 dimensi yaitu dimensi *tangibles* (pertanyaan 1-5), dimensi *emphaty* (pertanyaan 6-10), dimensi *reliability* (pertanyaan 11-15), dimensi *responsiveness* (pertanyaan 16-20), dan dimensi *assurance* (pertanyaan 21-25). Masing-masing pertanyaan ditanyakan harapan dan kenyataan, kemudian responden memberikan jawaban dengan

pilihan sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, puas, dan sangat puas.

Data akan dianalisis menggunakan uji statistik Fisher's exact, untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan kelengkapan imunisasi dasar dan ketepatan waktu imunisasi dasar.

HASIL PENELITIAN

Responden studi ini didapatkan 37 responden memiliki usia berkisar antara 23-33 tahun dengan rata-rata 27,68 tahun.

Ditinjau dari segi pekerjaan, kelompok responden tidak bekerja memiliki jumlah yang paling banyak (30 orang; 81,1%). Ditinjau dari segi pendidikan, responden tamat SD 5 (13,5%) responden paling banyak memiliki pendidikan terakhir SLTP, yaitu sebanyak 15 (40,6%) responden diikuti SLTA sebanyak 13 (35,1%) responden. Sebanyak 12 (32,4%) responden tidak puas dengan pelayanan kesehatan, 13 (35,1%) responden memiliki imunisasi tidak lengkap, dan 11 (29,7%) responden memiliki imunisasi yang tidak tepat. (Tabel 1).

Tabel 1. Karakteristik responden studi (N=37)

Variabel	Jumlah (%)	Mean $\pm$ SD	Median (Min-Max)
Usia (tahun)		27,68 $\pm$ 2,310	28 (23-33)
Pekerjaan			
Pegawai negeri	1 (2,7%)		
Pegawai swasta	5 (13,5%)		
Buruh	1 (2,7%)		
Tidak bekerja	30 (81,1%)		
Pendidikan terakhir			
SD	5 (13,5%)		
SLTP	15 (40,6%)		
SLTA	13 (35,1%)		
Diploma	1 (2,7%)		
S1	3 (8,1%)		
Frekuensi kepuasan responden			
Tidak puas	12 (32,4%)		
Puas	25 (67,6%)		
Frekuensi kelengkapan imunisasi			
Tidak sesuai	13 (35,1%)		
Sesuai	24 (64,9%)		
Frekuensi ketepatan imunisasi			
Tidak sesuai	11 (29,7%)		
Sesuai	26 (70,3%)		

Pada kuesioner *SERVQUAL* yang digunakan pada studi ini, kepuasan ibu dibagi menjadi 5 dimensi yaitu dimensi *tangibles* (nyata), *emphaty* (empati),

reliability (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), dan *assurance* (kepastian). Sebanyak 3 (8,1%) responden merasa tidak puas pada

dimensi nyata, 3 (8,1%) responden merasa tidak puas pada dimensi empati, 4 (10,8%) responden tidak puas pada dimensi keandalan, 5 (13,5%) responden tidak puas pada dimensi ketanggapan, dan 6 (16,2%) responden tidak puas pada dimensi kepastian. (Tabel 2)

Pada analisis mengenai hubungan kepuasan menurut kuesioner *SERVQUAL* dengan kelengkapan dan ketepatan imunisasi menggunakan uji *Fisher's Exact*, didapatkan tidak ada hubungan

signifikan antara kepuasan menurut dimensi *Servqual* dengan kelengkapan imunisasi ($p=0,889$) dan dengan ketepatan waktu imunisasi ($p=0,908$). (Tabel 3)

Tabel 2. Gambaran kepuasan responden (N=37)

Kepuasan	Tidak puas (%)	Puas (%)
Nyata (<i>tangibles</i>)	3 (8,1%)	34 (91,9%)
Empati (<i>emphaty</i>)	3 (8,1%)	34 (91,9%)
Keandalan (<i>reliability</i>)	4 (10,8%)	33 (89,2%)
Tanggap (<i>responsiveness</i>)	5 (13,5%)	32 (86,5%)
Kepastian (<i>assurance</i>)	6 (16,2%)	31 (83,8%)

Tabel 3. Analisis hubungan kepuasan dengan kelengkapan dan ketepatan waktu imunisasi (N=37)

Variabel	Jumlah	Hubungan dengan kelengkapan imunisasi (n=13)	Hubungan dengan ketepatan imunisasai (n=11)
Kepuasan Pasien	Puas	Lengkap	Tepat
Nyata (<i>tangibles</i>)	34 (91,9%)	$p=0,826$	$p=0,848$
Empati (<i>emphaty</i>)	34 (91,9%)	$p=0,826$	$p=0,848$
Keandalan (<i>reliability</i>)	33 (89,2%)	$p=0,894$	$p=0,904$
Ketanggapan (<i>responsiveneses</i>)	32 (86,5%)	$p=0,931$	$p=0,952$
Kepastian (<i>assurance</i>)	31 (83,8%)	$p=0,972$	$p=0,992$
		p value total = 0,889	p value total = 0,908

Setelah dilakukan analisis *bivariat* dengan menggabungkan variabel kepuasan ibu atau orang tua dengan variabel kelengkapan imunisasi menggunakan *Fisher's Exact Test*, didapatkan tidak ada hubungan antara kepuasan ibu atau orang tua dengan

kelengkapan imunisasi ($p\text{-value} = 1,000$) dan secara epidemiologi ketidakpuasan ibu terhadap pelayanan kesehatan merupakan faktor protektif terhadap ketidaklengkapan imunisasi ($PR= 0,926$). (Tabel 4)

Tabel 4. Hubungan kepuasan ibu atau orang tua dan kelengkapan imunisasi (N=37)

	Kelengkapan imunisasi		Total	p-value	PR
	Tidak sesuai (n=13)	Sesuai (n=24)			
Tidak puas	4 (33,3%)	8 (66,7%)	12 (100,0%)	1,000	0,926
Puas	9 (36,0%)	16 (64,0%)	25 (100,0%)		

Setelah dilakukan analisis *bivariat* dengan menggabungkan variabel kepuasan ibu atau orang tua dengan variabel ketepatan waktu imunisasi menggunakan *Fisher's Exact Test*, didapatkan tidak ada hubungan antara kepuasan ibu atau orang tua dengan

ketepatan waktu imunisasi ($p\text{-value} = 1,000$) dan secara epidemiologi ketidakpuasan ibu terhadap pelayanan kesehatan merupakan faktor protektif terhadap ketidaktepatan waktu imunisasi ($PR=0,930$). (Tabel 5)

Tabel 5. Hubungan kepuasan ibu atau orang tua dan ketepatan waktu imunisasi

	Ketepatan waktu imunisasi		Total	<i>p-value</i>	PR
	Tidak sesuai (n=11)	Sesuai (n=26)			
Tidak puas	4 (33,3%)	8 (66,7%)	12 (100,0%)	1,000	0,930
Puas	7 (28,0%)	18 (72,0%)	25 (100,0%)		

PEMBAHASAN

Pada studi ini, 37 responden yang merupakan ibu dari anak berusia 12-24 bulan mempunyai rerata usia 27,68 tahun. Studi yang dilakukan Zetik dkk di Puskesmas Grogol Petamburan pada tahun 2013 dengan jumlah responden sebanyak 161 responden didapatkan bahwa sebagian besar yaitu sebanyak 131 responden (79,4%) ibu yang datang untuk mengimunisasi anaknya berusia 20 hingga 30 tahun. Studi tersebut juga menyatakan bahwa tidak terdapat hubungan antara usia ibu dengan tingkat kepatuhan imunisasi ($p\text{-value} < 0,05$) walaupun semakin tinggi usia pengalaman dan wawasan menjadi lebih tinggi, akan tetapi hal tersebut juga dipengaruhi oleh hal lain seperti lingkungan, tingkat pendidikan, dan informasi yang diterima.⁶

Sebanyak 30 (81,1%) responden bekerja sebagai ibu rumah tangga atau tidak bekerja. Hal ini dapat disebabkan karena menurut Badan Pusat Statistik tentang keadaan tenaga kerja Indonesia pada tahun 2019 terdapat 36,79 juta orang yang bekerja sebagai pengurus rumah tangga dan dari tahun lalu mengalami peningkatan sebanyak 7,8 juta orang (2,17%).⁷ Namun, Samra dkk menunjukkan bahwa ibu yang bekerja untuk mendukung keadaan finansial keluarga dapat membantu dalam pengambilan keputusan keluarga, sehingga ibu dapat mengambil peran lebih tinggi terhadap program imunisasi anaknya. Ibu yang tidak bekerja 0,588 kali tidak memiliki upaya untuk mengimunisasi anaknya dibandingkan dengan ibu yang bekerja.⁸

Tingkat pendidikan yang dinilai dari tingkat pendidikan terakhir yang ditempuh dari responden didapatkan sebanyak 15 responden (40,5%) responden memiliki pendidikan terakhir SLTP atau sederajat. Namun, pada studi yang dilakukan oleh Diva dkk di Puskesmas Grogol, Kabupaten Sukoharjo pada tahun 2020 dengan jumlah responden sebanyak 67 responden didapatkan mayoritas yaitu sebanyak (70,1%) 47 ibu dari anak yang akan diimunisasi memiliki tingkat pendidikan SMA atau sederajat.⁹ Tingkat pendidikan menggambarkan tingkat literasi dan wawasan mengenai suatu informasi. Dalam suatu temuan studi yang dilakukan oleh Kim dkk pada salah satu daerah di Yogyakarta pada tahun 1990 dengan jumlah responden sebanyak 519 responden, ibu yang memiliki tingkat literasi yang digambarkan dari tingkat pendidikan yang tinggi memiliki hubungan yang signifikan ($p\text{-value} < 0,05$) terhadap tingkat kepatuhan imunisasi terhadap anaknya. Ibu yang literasi dua kali lebih sering memberikan banyak alasan untuk tidak mengimunisasi anaknya.¹⁰

Pada hasil analisis bivariat yang menghubungkan kepuasan ibu atau orang tua dengan kelengkapan dan ketepatan waktu imunisasi anak didapatkan ($p\text{-value} 1,000$) yang berarti tidak terdapat

hubungan yang signifikan antara kepuasan ibu atau orang tua dengan kelengkapan dan ketepatan waktu imunisasi anak secara epidemiologi ketidak lengkapan imunisasi merupakan faktor protektif terhadap ketidak puasan ibu terhadap pelayanan kesehatan ($PR < 1$). Berdasarkan studi yang dilakukan di 123 responden di Puskesmas Mungkid pada tahun 2017 didapatkan bahwa tidak terdapat hubungan antara kepuasan mutu pelayanan imunisasi dasar terhadap loyalitas ibu balita dengan $p\text{-value}$ 0,163 ($p > 0,05$) yang berarti ibu tetap akan datang untuk melengkapi imunisasi dalam keadaan puas atau tidak puas terhadap pelayanan puskesmas. Peraturan mengenai jadwal dan waktu imunisasi dari pemerintah mengharuskan ibu atau orang tua untuk mematuhi aturan tersebut.¹¹

Hasil studi ini juga sejalan dengan studi yang meneliti kelengkapan imunisasi pada anak usia 1-5 tahun pada tahun 2009 di RW 04 Kelurahan Jati dan mendapatkan bahwa tidak terdapat hubungan yang bermakna antara tingkat kepuasan terhadap pelayanan kader Posyandu dengan kelengkapan imunisasi anak dengan $p\text{-value} = 0,484$.¹² Namun studi yang dilakukan Rahmi dan Husna memperlihatkan bahwa sikap petugas dan dukungan keluarga berpengaruh secara signifikan terhadap kelengkapan

imunisasi dasar anak dengan $p\text{-value} = 0,001$ ($p\text{-value} < 0,05$). Pelayanan yang baik dari petugas imunisasi mempengaruhi status imunisasi pada anak petugas yang bersikap ramah dan baik yang selalu memberikan informasi dan pengetahuan yang penting bagi orang tua akan mendukung orang tua untuk melengkapi imunisasi anaknya.¹³

KESIMPULAN

Sebanyak 25 (67,6%) responden puas terhadap pelayanan imunisasi di Puskesmas Grogol Petamburan Jakarta Barat. Cakupan imunisasi atau kelengkapan imunisasi dari penelitian ini sebesar 64,9% Hasil analisis bivariat antara kepuasan ibu atau orang tua dengan kelengkapan dan ketepatan waktu imunisasi anak menunjukan hubungan yang tidak signifikan dengan $p\text{-value} = 1,000$.

DAFTAR PUSTAKA

1. Hadiani DN, et al. Buku Ajar Imunisasi. 1st ed. Jakarta: Pusat Pendidikan dan Penelitian Tenaga Kesehatan; 2015. Hal 1-8.
2. World Health Organization. Immunization coverage [Internet]. WHO. 2020. Available from: <http://www.who.int/mediacentre>
3. Nainggolan O, Tjandrarini DH, Indrawati L. Karakteristik Kegagalan Imunisasi Lengkap di Indonesia (Analisis Data Riskesdas Tahun 2013). Media Litbangkes. 2019;29(1):13-24.
4. Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta. Profil Kesehatan Provinsi DKI Jakarta 2018 [Internet]. Dinkes; 2018. Available from: <https://dinkes.jakarta.go.id/berita/profil/profil-kesehatan>
5. Yunizar, Asriwati, Hadi AJ. Perilaku ibu dalam pemberian imunisasi DPT/HIB di desa Sinabang Kecamatan Simeule Timur. Jurnal Kesehatan Global. 2018;1(2):61-9.
6. Undarti Z, Murtutik L, Suwarni A. Hubungan Tingkat Pengetahuan Ibu tentang Imunisasi Dasar dengan Kepatuhan Pemberian Imunisasi Dasar pada Bayi di Puskesmas Grogol Kabupaten Sukoharjo. Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia. 2013;1(1):1-12.
7. Badan Pusat Statistik. Keadaan Ketenagakerjaan Indonesia Februari 2019. Berita Resmi Statistik. 2019;41(05):2-3.
8. Subhani S, Anwar S, Khan MA, Jeelani G. Impact of Mother's Employment on Child Vaccination (a Case Study of Bangladesh). Journal of Finance and Economics. 2015;3(4):64-6.
9. Amalia D, Rakhma LR. Hubungan Riwayat Pemberian ASI Eksklusif, Kelengkapan Imunisasi Dasar, dan Durasi Sakit terhadap Status Gizi Balita dari Ibu Pekerja Pabrik di Kecamatan Grogol Kabupaten Sukoharjo. Jurnal Teras Kesehatan. 2020;3(1):[9p.].
10. Streatfield K, Singarimbun M, Diamond I. Maternal Education and Child Immunization. Demography. 1990;27(3):447-55.
11. Tungguwana CH, Rofiah S, Lusiana A. Hubungan Kepuasan Mutu Pelayanan Imunisasi Dasar Terhadap Loyalitas Ibu Balita. Jurnal Kebidanan. 2019;9(1):76-80.
12. Prayogo A, Adelia A, Cathrine, Dewiyana A, Pratiwi B, Ngatio B, et al. Kelengkapan Imunisasi Dasar pada Anak Usia 1 – 5 tahun. Sari Pediatri. 2009;11(1): 15-20.
13. Rahmi N, Husna A. Faktor yang Mempengaruhi Kelengkapan Imunisasi Dasar pada Bayi di Wilayah Kerja Puskesmas Peukan Bada Kabupaten Aceh Besar. Journal of Healthcare Technology and Medicine. 2018;4(2):209-22.