

# HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN IMUNISASI DENGAN KEPUASAN IBU BAYI DAN BALITA DI POSYANDU MELATI 2 BONTO-BONTO WILAYAH KERJA PUSKESMAS MA'RANG TAHUN 2024

Frida Yuanita<sup>1</sup>, Mar'atussaliha<sup>2</sup>, Muh. Asrul<sup>3</sup>, Hasni Indah<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4\*</sup>DIII Kebidanan, Akademik Kebidanan Aisyah Kabupaten Pengkep, Indonesia  
Corresponding author: [fridayuanita85@gmail.com](mailto:fridayuanita85@gmail.com)

---

## Info Artikel

Sejarah artikel  
Diterima : 18.10.2024  
Disetujui : 25.10.2024  
Dipublikasi : 11.11.2024

---

*Kata Kunci : Bukti Fisik, Daya Tanggap, Imunisasi, Kehandalan, Kepuasan Pelayanan Imunisasi.*

---

## Abstrak

Salah satu upaya preventif untuk mengoptimalkan derajat kesehatan masyarakat yaitu melalui pemberian imunisasi sehingga dapat menurunkan angka kesakitan, kecatatan dan kematian akibat penyakit yang dapat dicegah dengan imunisasi. Kepuasan pasien adalah segala sesuatu yang dirasakan pasien berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang diterimanya setelah membandingkan dengan harapannya. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan imunisasi dengan kepuasan ibu bayi di Posyandu Melati 2 Bonto-Bonto Wilayah Kerja Puskesmas Ma'rang Tahun 2024. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain cross sectional dan pengambilan sampel memakai teknik total sampling dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 31 responden. Hubungan antara variabel diuji menggunakan uji *Chi-Square* dengan nilai signifikan ( $\alpha = 0.05$ ). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara bukti fisik dengan dengan kepuasan ibu bayi di Posyandu Melati 2 Bonto-Bonto dengan nilai p-value 0.01, tidak ada hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan ibu bayi di Posyandu Melati 2 Bonto-Bonto dengan nilai p-value 0.127, dan ada hubungan antara kehandalan dengan kepuasan ibu bayi di Posyandu Melati 2 Bonto-Bonto dengan nilai p-value 0.000. Kesimpulan kualitas pelayanan imunisasi dipengaruhi oleh bukti fisik dan kehandalan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan imunisasi sehingga akan meningkatkan kepuasan pada ibu.

---

## The Relationship Between The Quality Of Immunization Services And The Satisfaction Of Mothers Of Infants And Toddlers At Posyandu Melati 2 Bonto-Bonto, The Working Area Of Ma'rang Community Health Center In 2024

---

### Abstrak

*One of the preventive efforts to optimize the health status of the community is through immunization so that it can reduce the number of illnesses, disabilities and deaths due to diseases that can be prevented by immunization. Patient satisfaction is everything that patients feel related to the health services they receive after comparing it with their expectations. The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of immunization services and the satisfaction of mothers of babies at Posyandu Melati 2 Bonto-Bonto, Ma'rang Health Center Working Area in 2024. This type of research is quantitative research using a cross-sectional design and sampling using a total sampling technique with a sample size of 31 respondents. The relationship between variables was tested using the Chi-Square test with a significant value ( $\alpha = 0.05$ ). The results of this study indicate that there is a relationship between physical evidence and the satisfaction of mothers of babies at Posyandu Melati 2 Bonto-Bonto with a p-value of 0.01, there is no relationship between responsiveness and satisfaction of mothers of babies at Posyandu Melati 2 Bonto-Bonto with a p-value of 0.127, and there is a relationship between reliability and satisfaction of*

*mothers of babies at Posyandu Melati 2 Bonto-Bonto with a p-value of 0.000. The conclusion is that the quality of immunization services is influenced by physical evidence and the reliability of health workers in providing immunization services so that it will increase satisfaction in mothers .*

**Keyword :** *Physical Evidence, Responsiveness, Reliability, Immunization Service Satisfaction.*

## Pendahuluan

Upaya preventif salah satu Teknik yang digunakan dalam upaya Kesehatan untuk memperoleh derajat Kesehatan masyarakat yang terbaik secara Optimal. Salah upaya preventif tersebut melalui pemberian imunisasi untuk menurunkan angka kesakitan, kecatatan dan kematian akibat penyakit yang dapat dicegah dengan imunisasi (Kemenkes RI, 2021).

Imunisasi berasal dari kata imun, kebal, resisten, anak di imunisasi berarti diberikan kekebalan bertahap suatu penyakit tertentu, anak kebal, atau resisten terhadap suatu penyakit, tapi belum tentu kebal terhadap penyakit yang lain (Gunardi, 2017). Menurut Rahmi (2018), faktor yang berhubungan dengan kelengkapan imunisasi dasar pada balita diantaranya adalah pengetahuan, jumlah anak, sikap petugas kesehatan, dukungan keluarga, jarak rumah, pendidikan, sikap ibu, motivasi dan sosial budaya atau kepercayaan dalam masyarakat. Ibu bailta dengan pengetahuan baik akan melakukan imunisasi dasar lengkap karena ibu mengerti tentang manfaat dari imunisasi yang dilakukan untuk balitanya, sedangkan pada ibu yang tidak mengetahui tentang imunisasi dan memanfaatkan akan berdampak pada imunisasi dasar yang tidak lengkap pada balitanya (Nugrawati dkk 2023).

Berdasarkan data World Health Organization (WHO) cakupan imunisasi global turun dari 86% pada 2019 menjadi 83% pada 2020. Diperkirakan 23 juta anak di bawah usia satu tahun tidak menerima vaksin dasar, yang merupakan jumlah tertinggi sejak 2009. Pada tahun 2020, jumlah anak yang tidak divaksinasi total meningkat 3,4 juta. Hanya 19 pengenalan vaksin yang dilaporkan pada tahun 2020, kurang dari setengah tahun dalam dua dekade terakhir. 1,6 juta lebih banyak anak perempuan tidak sepenuhnya terlindungi dari human papillomavirus (HPV) pada tahun 2020, dibandingkan dengan tahun sebelumnya (WHO, 2021).

Berdasarkan data Kemenkes RI tahun 2020. Pada 2020 cakupan imunisasi dasar lengkap pada bulan ketiga dan bulan keempat rendah. Namun Kemenkes terus mengupayakan cakupan imunisasi pada anak harus tinggi dan akhirnya mencapai 80% kecuali. Cakupan campak hanya mencapai 45%, Diphteria Tetanus (DT) 40% dan Tetanus Diphteria (TD) juga 40%. Penurunan cakupan imunisasi diakibatkan adanya pandemi COVID-19 yang membuat orang tua takut mengimunisasi anaknya (Kemenkes RI, 2021).

Berdasarkan data 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%. (Ningsi, dkk 2023).

Berdasarkan Jumlah kelahiran di Sulawesi selatan pada tahun 2019 mencapai 168.185 dengan jumlah capaian imunisasi dasar lengkap sebesar 95,5 %, angka ini sudah memenuhi target Renstra (Rencana strategis kementerian kesehatan) tahun 2019 yaitu sebesar 93% namun pada tahun 2020 capaian imunisasi dasar lengkap pada bayi di Sulawesi selatan mengalami penurunan sebesar 75% dengan target renstra 92,9%.3. (Nurul Islam, dkk 2020).

Berdasarkan data di Puskesmas Mar'ang tahun 2023 jumlah keseluruhan bayi dan balita yang sudah di imunisasi sebanyak 818 orang, diketahui cakupan imunisasi HB0 sebanyak 144, BCG/Polio 1 sebanyak 339, Polio 2 sebanyak 229, Polio 3 sebanyak 281, Polio 4 sebanyak 291, Campak sebanyak 419 (Data Imunisasi Puskesmas Mar'ang 2023).

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 (Dewi, 2023).

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 (Dewi, 2023).

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Imunisasi dengan Kepuasan Ibu Bayi di Puskesmas Ma'rang Kabupaten Pangkep. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan Imunisasi dengan Kepuasan Ibu Bayi dan Balita di Posyandu Melati 2 Bonto-Bonto Wilayah Kerja Puskesmas Ma'rang Tahun 2023 melalui metode penelitian kuantitatif.

## Bahan dan Metode

Penelitian ini dilakukan di Posyandu Melati 2 Bonto-Bonto Wilayah Kerja Puskesmas Ma'rang pada bulan April 2024. Desain penelitian ini menggunakan metode penelitian b kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan jumlah kepuasan ibu bayi dan balita yang di imunisasi di Posyandu Melati 2 Bonto-Bonto yang berjumlah 31 populasi. Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik total sampling dengan sampel berjumlah 31 ibu yang mempunyai bayi dan balita. Pengumpulan Data penelitian ini menggunakan data sekunder melalui pencatatan yang ada di jurnal dan

buku, dan data primer berupa kuesioner yang diberikan pada setiap sampel. Pengolahan Data menggunakan SPSS (*Statistical Package for Sosial Science*). Analisis data menggunakan analisis

univariat dan bivariat. Analisa bivariat dilakukan dengan uji statistik menggunakan uji *Chi-square* dengan tingkat signifikan 5% (0,05).

## Hasil Penelitian

### 1. Analisis Univariat

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Bukti Fisik di Posyandu Melati 2 Bonto-Bonto**

Bukti Fisik	n	%
Sangat memuaskan	24	77,4
Memuaskan	2	6,5
Tidak memuaskan	5	16,1
Total	<b>31</b>	<b>100.0</b>

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa dari 31 responden, sebanyak 24 (77,4%) responden menyatakan bahwa bukti fisik dalam kategori sangat memuaskan, 2 (6,5%) responden menyatakan bahwa bukti fisik dalam kategori memuaskan dan 5 (6,1%) responden yang menyatakan bukti fisik dalam katagori tidak memuaskan.

**Tabel 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Daya Tanggap di Posyandu Melati 2 Bonto-Bonto**

Daya Tanggap	n	%
Sangat memuaskan	24	77,4
Memuaskan	2	6,5
Tidak memuaskan	5	16,1
Total	<b>31</b>	<b>100.0</b>

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa dari 31 responden, sebanyak 24 (77,4%) responden menyatakan bahwa daya tanggap dalam kategori sangat memuaskan, 2 (6,5%) responden menyatakan bahwa daya tanggap dalam kategori memuaskan dan 5 (16,1%) responden yang menyatakan daya tanggap dalam katagori Tidak memuaskan.

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kehandalan di Posyandu Melati 2 Bonto-Bonto**

Kehandalan	n	%
Sangat memuaskan	22	71,0
Memuaskan	3	9,7
Tidak memuaskan	6	19,4
Total	<b>31</b>	<b>100.0</b>

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa dari 31 responden, sebanyak 22 (71,0%) responden menyatakan bahwa kehandalan dalam kategori sangat memuaskan, 3 (9,7%) responden menyatakan bahwa kehandalan dalam kategori memuaskan dan 6 (19,4%) responden yang menyatakan kehandalan dalam katagori tidak memuaskan.

**Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Posyandu Melati 2 Bonto-Bonto**

Kepuasan	n	%
Puas	26	83,9
Tidak Puas	5	16,1
Total	<b>31</b>	<b>100.0</b>

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat bahwa dari 31 responden, sebanyak 26 (83,9%) responden merasa puas, dan 5 (16,1%) responden yang merasa tidak puas.

### 2. Analisis Univariat

**Tabel 5. Analisis Bukti Fisik Pelayanan Imunisasi dengan Kepuasan Ibu Bayi di Posyandu Melati 2 Bonto-Bonto Wilayah Kerja Puskesmas Ma'rang Tahun 2023**

Bukti Fisik	Kepuasan ibu bayi dan balita				Total		Nilai P- Value
	Puas		Tidak Puas				
	F	%	F	%	F	%	
Sangat Memuaskan	23	20,1	1	3,9	24	24,0	0.001
Memuaskan	2	1,7	0	0,3	2	2,0	
Tidak Memuaskan	1	4,2	4	0,8	5	5,0	
Jumlah	<b>26</b>	<b>26,0</b>	<b>5</b>	<b>5,0</b>	<b>31</b>	<b>31,0</b>	

Hasil analisis hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan ibu bayi dan balita di dapatkan bahwa dari 24 (24,0%) responden yang menyatakan bukti fisik dalam kategori sangat memuaskan, ada sebanyak 23 (20,1%) responden merasa puas dan 1 (3,9%) responden tidak puas. Untuk bukti fisik dalam kategori memuaskan di dapatkan sebanyak 2 (2,0%) responden yang merasa puas dan tidak ada responden yang tidak puas. Sedangkan dari 5 (5,0%) responden yang menyatakan bukti fisik dalam kategori tidak memuaskan, ada sebanyak 4 (0,8%) responden merasa tidak puas dan 1 (4,2%) responden merasa puas.

Berdasarkan uji Chi-square dengan menggunakan nilai *Signifikan Probabilitas* diperoleh nilai  $\rho = 0.001$  dimana  $\rho < \alpha$  ( $\alpha = 0.05$ ). Hal ini membuktikan bukti fisik memiliki hubungan dengan kepuasan pelayanan imunisasi di Posyandu Melati 2 Bonto-Bonto Wilayah Kerja Puskesmas Ma'rang.

**Tabel 6. Analisis Daya Tanggap Pelayanan Imunisasi dengan Kepuasan Ibu Bayi di Posyandu Melati 2 Bonto-Bonto Wilayah Kerja Puskesmas Ma'rang Tahun 2024**

Daya Tanggap	Kepuasan Akseptor				Total		Nilai P- Value
	Puas		Tidak Puas		F	%	
	F	%	F	%			
Sangat Memuaskan	22	20,1	2	3,9	24	24,0	0.127
Memuaskan	1	1,7	1	0,3	2	2,0	
Tidak Memuaskan	3	4,2	2	0,8	5	5,0	
Jumlah	<b>26</b>	<b>26,0</b>	<b>5</b>	<b>5,0</b>	<b>31</b>	<b>31,0</b>	

Hasil analisis hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan ibu bayi dan balita di dapatkan bahwa dari 24 (24,0%) responden yang menyatakan daya tanggap dalam kategori sangat memuaskan, ada sebanyak 22 (20,1) responden merasa puas dan 2 (3,9%) responden tidak puas. Selanjutnya dari 2 (2,0%) responden yang menyatakan daya tanggap dalam kategori memuaskan, ada 1 (1,7%) responden yang merasa puas dan 1 (0,3%) responden yang tidak puas. Sedangkan dari 5 (5,0%) responden yang menyatakan daya tanggap dalam kategori tidak memuaskan, ada sebanyak 3 (4,2%) responden merasa puas dan 2 (0,8%) responden merasa tidak puas.

Berdasarkan uji Chi-square dengan menggunakan nilai *Signifikan Probabilitas* diperoleh nilai  $\rho = 0.127$  dimana  $\rho > \alpha$  ( $\alpha = 0.05$ ). Hal ini membuktikan daya tanggap tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pelayanan imunisasi di Posyandu Melati 2 Bonto-Bonto Wilayah Kerja Puskesmas Ma'rang.

**Tabel 7. Analisis Kehandalan Pelayanan Imunisasi dengan Kepuasan Ibu Bayi di Posyandu Melati 2 Bonto-Bonto Wilayah Kerja Puskesmas Ma'rang Tahun 2023**

Keandalan	Kepuasan Akseptor				Total		Nilai P- Value
	Puas		Tidak Puas		F	%	
	F	%	F	%			
Sangat Memuaskan	22	18,5	0	3,5	22	22,0	0.000
Memuaskan	2	2,5	1	0,5	3	3,0	
Tidak Memuaskan	2	5,0	4	1,0	6	6,0	
Jumlah	<b>26</b>	<b>26,0</b>	<b>5</b>	<b>5,0</b>	<b>31</b>	<b>31,0</b>	

Hasil analisis hubungan antara kehandalan dengan kepuasan ibu bayi dan balita di dapatkan bahwa kehandalan dalam kategori sangat memuaskan ada sebanyak 22 (18,5%) responden yang merasa puas dan tidak ada responden yang merasa tidak puas. Selanjutnya dari 3 (3,0%) responden yang menyatakan kehandalan dalam kategori memuaskan, ada 2 (2,5%) responden yang merasa puas dan 1 (0,5%) responden yang tidak puas. Sedangkan dari 6 (6,0%) responden yang menyatakan kehandalan dalam kategori tidak memuaskan, ada sebanyak 2 (5,0%) responden merasa puas dan 4 (1,0%) responden merasa tidak puas.

Berdasarkan uji Chi-square dengan menggunakan nilai *Signifikan Probabilitas* diperoleh nilai  $\rho = 0.000$  dimana  $\rho < \alpha$  ( $\alpha = 0.05$ ). Hal ini membuktikan kehandalan memiliki hubungan dengan kepuasan pelayanan imunisasi di Posyandu Melati 2 Bonto-Bonto Wilayah Kerja Puskesmas Ma'rang.

## Pembahasan

### 1. Hubungan Bukti Fisik Pelayanan Imunisasi dengan Kepuasan Ibu Bayi di Posyandu Melati 2 Bonto-Bonto Wilayah Kerja Puskesmas Ma'rang

Bukti fisik merupakan wujud kenyataan secara fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, penampilan petugas, sarana dan informasi. Bukti fisik pelayanan berkaitan dengan keadaan tempat pelayanan yang selalu bersih, ruang

tunggu dalam keadaan nyaman dan fasilitas yang ada sudah memadai. Mutu pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai serta layak digunakan untuk menunjang kelancaran pelayanan imunisasi, dimensi ini juga mempengaruhi mutu pelayanan dan kepuasan pasien (Agustiansyah, A., dkk., 2021).

Menurut teori Muninjaya ada beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yaitu : keandalan (realibility), jaminan (assurance), bukti fisik (tangible), empati (empathy), dan cepat tanggap (responsiveness) (Afriliana, V. 2019).

Hasil penelitian di dapatkan bahwa dari 24 (24,0%) responden yang menyatakan bukti fisik dalam kategori sangat memuaskan, ada sebanyak 23 (20,1%) responden merasa puas dan 1 (3,9%) responden tidak puas. Untuk bukti fisik dalam kategori memuaskan di dapatkan sebanyak 2 (2,0%) responden yang merasa puas dan tidak ada responden yang tidak puas. Sedangkan dari 5 (5,0%) responden yang menyatakan bukti fisik dalam kategori tidak memuaskan, ada sebanyak 4 (0,8%) responden merasa tidak puas dan 1 (4,2%) responden merasa puas. Hasil uji Chi-square diperoleh nilai  $\rho = 0.001$  dimana  $\rho < \alpha$  ( $\alpha = 0.05$ ), hal ini membuktikan ada hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pelayanan imunisasi di Posyandu.

Dari penelitian ini dapat dilihat bahwa sebagian responden merasa puas terhadap bukti fisik yang diberikan di posyandu dan salah satu responden merasa tidak puas. Salah satu faktor penyebab responden merasa tidak puas yaitu kurangnya fasilitas fasilitas yang digunakan dalam pelayanan imunisasi seperti kurangnya fasilitas kursi dan wc umum yang ada di posyandu.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anisa, S,N (2023), yang meneliti Kepuasan Pelayanan Imunisasi di wilayah Kerja Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat ,dimana dari hasil uji chi-square didapatkan nilai p value = 0,000 ( $p < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pelayanan imunisasi.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Sarata, dkk, (2023), tentang “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poli Umum Puskesmas Kapan Kecamatan Mollo Utara Kabupaten Timor Tengah Selatan Tahun 2023”, terdapat hubungan antara variabel bukti fisik dengan kepuasan pelayanan dengan hasil nilai p value = 0,003 ( $p < 0,05$ ).

## **2. Hubungan Daya Tanggap Pelayanan Imunisasi dengan Kepuasan Ibu Bayi di Posyandu Melati 2 Bonto-Bonto Wilayah Kerja Puskesmas Ma'rang.**

Daya tanggap berkaitan dengan kemampuan petugas kesehatan menolong pengguna dan kesiapannya melayani pasien sesuai prosedur standar dan yang dapat memenuhi harapan pengguna. Responsiveness (daya tanggap)

meliputi sikap tanggap pegawai puskesmas dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan, (Hegiarto, A,S., 2024).

Hasil penelitian di dapatkan bahwa dari 24 (24,0%) responden yang menyatakan daya tanggap dalam kategori sangat memuaskan, ada sebanyak 22 (20,1) responden merasa puas dan 2 (3,9%) responden tidak puas. Selanjutnya dari 2 (2,0%) responden yang menyatakan daya tanggap dalam kategori memuaskan, ada 1 (1,7%) responden yang merasa puas dan 1 (0,3%) responden yang tidak puas. Sedangkan dari 5 (5,0%) responden yang menyatakan daya tanggap dalam kategori tidak memuaskan, ada sebanyak 3 (4,2%) responden merasa puas dan 2 (0,8%) responden merasa tidak puas. Hasil uji Chi-square diperoleh nilai  $\rho = 0.127$  dimana  $\rho > \alpha$  ( $\alpha = 0.05$ ) maka diketahui bahwa tidak ada hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pelayanan imunisasi di Posyandu.

Dalam penelitian ini responden merasa puas terhadap mutu pelayanan imunisasi yang telah diberikan oleh petugas kesehatan posyandu. Salah satu penyebabnya adalah Petugas Kesehatan Posyandu tampak memberikan pelayanan secara cepat dan tepat selama kegiatan dan juga Petugas Kesehatan Posyandu selalu bersedia mendengarkan keluh kesah ibu bayi.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Safitri, D, dkk (2022), yang menyatakan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi responsiveness (daya tanggap) terhadap kepuasan pasien dengan uji Chi-square p-value 0,456.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Farida, N, dkk (2020) yang meneliti hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Beruntung Raya. Dari hasil uji Chi-square diperoleh nilai  $\rho = 0.291$  dimana  $\rho > \alpha$  ( $\alpha = 0.05$ ) maka diketahui tidak ada hubungan antara daya tanggap dengan dengan kepuasan pasien

## **3. Hubungan Keandalan Pelayanan Imunisasi dengan Kepuasan Ibu Bayi di Posyandu Melati 2 Bonto-Bonto Wilayah Kerja Puskesmas Ma'rang.**

Keandalan merupakan kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi keandalan (reliability) merupakan kemampuan tempat pelayanan kesehatan dalam mewujudkan kemampuan untuk melaksanakan pelayanan

kesehatan dengan terpercaya dan akurat. Dimensi responsiveness merupakan respon atau kesiapan petugas dalam melayani pasien memberikan pelayanan kesehatan, dengan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan tidak membuat pasien menunggu lama, (Bangun, K., 2023).

Hasil penelitian di dapatkan bahwa kehandalan dalam kategori sangat memuaskan ada sebanyak 22 (18,5%) responden yang merasa puas dan tidak ada responden yang merasa tidak puas. Selanjutnya dari 3 (3,0%) responden yang menyatakan kehandalan dalam kategori memuaskan, ada 2 (2,5%) responden yang merasa puas dan 1 (0,5%) responden yang tidak puas. Sedangkan dari 6 (6,0%) responden yang menyatakan kehandalan dalam kategori tidak memuaskan, ada sebanyak 2 (5,0%) responden merasa puas dan 4 (1,0%) responden merasa tidak puas. Hasil uji Chi-square diperoleh nilai  $\rho = 0.000$  dimana  $\rho < \alpha$  ( $\alpha = 0.05$ ), hal ini menunjukkan ada hubungan kehandalan dengan kepuasan pelayanan imunisasi.

Dalam penelitian ini tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan imunisasi di posyandu secara keseluruhan sudah memuaskan. Pelayanan imunisasi di posyandu sudah baik disebabkan karena pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan responden seperti kemudahan dan kecepatan prosedur pelayanan yang terdapat di posyandu. Selain itu, masih juga terdapat responden yang tidak puas terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diperoleh berdasarkan aspek keandalan salah satu factor penyebabnya seperti tidak puas terhadap ketepatan waktu dan keramahan petugas kesehatan saat memberikan layanan kesehatan.

Hal ini sesuai dengan teori Muninjaya yang menyebutkan bahwa dari kelima faktor yang memengaruhi kepuasan, kehandalan (reliability) dinilai paling sebagai salah satu faktor yang penting oleh para pelanggan berbagai industri jasa. Begitupun dengan pasien sebagai pengguna

jasa pelayanan kesehatan, menganggap pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan yang cepat dan tepat, jadwal pelayanan dijalankan secara tepat, prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit yang merupakan cermin dari dimensi ini penting terhadap pelayanan yang mereka dapatkan sehingga hal ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien tersebut (Putri J, S. 2023).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Safitri, D, dkk (2022), yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara dimensi kehandalan terhadap kepuasan pasien dengan hasil uji Chi-square p-value  $0,014 < 0,05$ .

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Farida, N, dkk (2020) yang meneliti hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Beruntung Raya. Dari hasil uji Chi-square diperoleh nilai  $\rho = 0.008$  dimana  $\rho < \alpha$  ( $\alpha = 0.05$ ) maka diketahui ada hubungan anatara kehandalan dengan dengan kepuasan pasien.

## Kesimpulan

Dapat disimpulkan bahwa bukti fisik memiliki hubungan dengan kepuasan ibu bayi di Posyandu Melati 2 Bonto-Bonto Wilayah Kerja Puskesmas Ma'rang dengan nilai p-value =  $0.001 < \text{nilai } \alpha = 0.05$ . sedangkan daya tanggap tidak memiliki hubungan dengan kepuasan ibu bayi di Posyandu Melati 2 Bonto-Bonto Wilayah Kerja Puskesmas Ma'rang dengan nilai p-value =  $0.127 > \text{nilai } \alpha = 0.05$ . Dan kehandalan memiliki hubungan dengan kepuasan ibu bayi di Posyandu Melati 2 Bonto-Bonto Wilayah Kerja Puskesmas Ma'rang dengan nilai p-value =  $0.000 < \text{nilai } \alpha = 0.05$ .

## Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada semua yang berpartisipasi dalam penelitian ini, besar harapan peneliti agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi masyarakat serta peneliti selanjutnya.

## Referensi

- Afriliana, V. 2019. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara. Skripsi. Universitas muhammadiyah purwokerto.
- Agustiansyah, A., dkk. 2021. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tingkat Lanjutan Di Rumah Sakit Umum St. Madyang Kota Palopo. *Jurnal Magister Manajemen Universitas Muslim Indonesia*, Vol. 8 (1).
- Anisa, S.N., 2023. *Hubungan Pemasaran Dengan Kepuasan Pelayanan Imunisasi Pada Baduta Di Faskes Klinik Pratama Bkia Rakyat Makassar*. Skripsi. Universitas Muslim Indonesia.
- Bangun, K. 2023. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Pada Rumah Sakit Umum Mitra Medika Amplas Medan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis (JMB)*. Vol 23 (1).
- Dewi, R.S. 2023. Hubungan Kualitas Pelayanan Imunisasi Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Bayi Di Desa Wanar Kecamatan Pucuk Kabupaten Lamongan. *Jurnal Ilmiah: J-HESTECH*, Vol. 6 (1)
- Farida, N, dkk. 2020. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Umum Puskesmas Beruntung Raya*. Skripsi. Universitas Islam Kalimantan MAB.

- Hegiarto, A,S., 2024. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Kualitas Pelayanan Klinik Pratama Fatimah Di Daerah Ujungberung Kota Bandung. *Frima*, No. 7.
- Kemkes RI. 2021. *Profil Kesehatan Indonesia 2020, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*. Available at:
- Nugrawati, N. 2019. Hubungan pengetahuan dan sikap ibu terhadap imunisasi lengkap pada balita. *JIKP Jurnal Ilmiah Kesehatan PENCERAH*, 8 (01), 59-66
- Nurul Islami. 2020. *Gambaran Sistem Pelaksanaan Program Imunisasi Dasar lengkap Pada Bayi di Kabupaten Pangkajene Kepulauan* .
- Putri. 2023. *Kepuasan Akseptor KB Implant Di Puskesmas Ma'rang*. Akademi Kebidanan Aisyah Kabupaten Pangkep.
- Putri J, S. 2023. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasiandi Apotek Kondang Waras Lumajang*. Skripsi. Politeknik kesehatan putra indonesia malang.
- Safitri, D., dkk, 2022. Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung soal Kabupaten Pesisir Selatan. *Florona Jurnal Ilmiah Kesehatan*. Vol. 1 (2).
- Sarata, dkk, 2023. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poli Umum Puskesmas Kapan Kecamatan Mollo Utara Kabupaten Timor Tengah Selatan. *Sehatmat Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*. Vol. 2 (2).
- Ulsafitri, Y., dkk. 2023. Pentingnya Imunisasi Pada Bayi Dan Balita Di Jorong Kapalo Koto Sungai Pua Kabupaten Agam. *ALtafani : Jurnal Abdimas*, Vol.1 (1).
- WHO. 2021. *Immunization coverage*.