

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN IMUNISASI
DENGAN TINGKAT KEPUASAN IBU BAYI**
(Di Desa Kepoh Kecamatan Kepohbaru Kabupaten Bojonegoro)

Ratna Dwi Andriani¹ Inayatul Aini² Ratna Sari Dewi³

STIKes Insan Cendekia Medika Jombang

¹email : ratnaandriani202@gmail.com ²email : inayad4icme@gmail.com ³email :
bidanratnasaridewi@yahoo.co.id

ABSTRAK

Pendahuluan : Upaya preventif merupakan salah satu strategi dalam program kesehatan untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat seoptimal mungkin. Salah satu upaya preventif tersebut melalui pemberian imunisasi untuk menurunkan angka kesakitan, kecacatan dan kematian akibat penyakit yang dapat dicegah dengan imunisasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan imunisasi dengan tingkat kepuasan ibu bayi di Desa Kepoh Kecamatan Kepohbaru Kabupaten Bojonegoro. **Metode penelitian** : Jenis penelitian ini *korelasional* dengan metode *cross sectional*. Variabel penelitiannya adalah kualitas variabel bebas dan kepuasan. Populasi semua ibu bayi di Desa Kepoh Kecamatan Kepohbaru Kabupaten Bojonegoro sebanyak 178 ibu dengan menggunakan *simple random sampling* maka besar sampel sebanyak 65 ibu yang memiliki bayi. Uji statistik yang digunakan adalah *Spearman rho*. **Hasil penelitian** : 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 Kepoh Kecamatan Kepohbaru Kabupaten Bojonegoro. 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*

**CORELATION QUALITY IMMUNIZATION SERVICE WITH THE LEVEL OF
SATISFACTION
OF MOTHER BABY**

(In The Village Kepoh Kepohnew District Bojonegoro Regency)

ABSTRACT

Introduction : Preventive efforts are one of the strategies in health programs to achieve the optimal public health program as possible. One such preventive effort through the provision of immunization to reduce the number of pain, disability and death from a disease that can be prevented by immunization. The purpose of this research is to know the quality relations of immunization services with the level of maternal satisfaction in the Kepoh village of Kepohbaru District, Bojonegoro. **Research Metode** : This research is correlational research and timed based cross sectional. Its research variables are free variable quality and satisfaction. The population of all mothers of infants in Kepoh village of Kepohbaru District of Bojonegoro Regency as much as 178 mothers by using simple random sampling then large samples as many as 65 mothers who have babies. The statistical test used is Spearman Rho. **Research Result** : This study was conducted in 65 respondents with a result of 30 mothers (46.2%) expressed less qualified, 19 mothers (29.2%) expressed enough quality

and 16 mothers (24.6%) declare quality. And nearly half of the baby mothers are 25 (35.7%) Dissatisfied, 23 baby mothers (35.4%) are very satisfied, and 17 baby mothers (26.2%) Satisfied.. Analysis of the relationship of the two variables get p value of $< \alpha = 0.000 < 0.05$ means H1 accepted, which means there is a relationship quality immunization service with the level of satisfaction of a baby mother in Kepoh village of Kepohbaru District of Bojonegoro Regency. The conclusion in this study is increasingly quality then the more satisfied. **Conclusion** : Advice so that the profession of obstetrics more intensify the seminar to improve the ability of midwives so that midwives can improve the quality

Keywords: quality, satisfaction, immunization

PENDAHULUAN

Upaya preventif merupakan salah satu strategi dalam program kesehatan untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat seoptimal mungkin. Salah satu upaya preventif tersebut melalui pemberian imunisasi untuk menurunkan angka kesakitan, kecacatan dan kematian akibat penyakit yang dapat dicegah dengan imunisasi (PD3I) (Depkes RI, 2014). Imunisasi adalah pemberian vaksin dengan tujuan agar dapat terlindungi dari penyakit infeksi, yaitu penyakit dapat dicegah dengan imunisasi. Ada 7 penyakit infeksi pada anak-anak yang dapat menyebabkan kematian atau cacat yang dapat dicegah dengan imunisasi. Meskipun sebagian anak dapat bertahan atau menjadi kebal terhadap penyakit akan tetapi harus memiliki syarat bahwa vaksinnya harus dalam keadaan baik, tersimpan baik yaitu dalam suhu yang telah ditetapkan yaitu dibawah 12°C , jangka pemberiannya juga harus tepat serta cara pemberiannya harus sesuai dengan jenis vaksin yang dimasukkan ke anak. Ketujuh penyakit tersebut adalah *poliomyelitis* (kelumpuhan), *measles* (campak), *Difteri* (indrak), *Pertusis* (batuk rejan atau batuk seratus hari), *Tetanus*, *Tuberculosis* (TBC) dan Hepatitis B (Depkes RI, 2014)

Data pencapaian semua jenis imunisasi secara global Nasional tahun 2017 belum mencapai target yaitu 95%. Sedangkan di Propinsi Jawa Timur juga belum mencapai target yaitu hanya mencapai 87,5%. Kabupaten Bojonegoro pencapaian lima imunisasi dasar sebesar 92%. Di Puskesmas Kepuhbaru pencapaian lima imunisasi dasar belum memenuhi target

yang diharapkan yaitu 95%, secara riilnya Puskesmas Kepuhbaru capaian lima imunisasi dasar baru mencapai 84% dari sasaran imunisasi sebanyak 712 bayi (Puskesmas Kepuhbaru, 2017). Desa sewilayah Puskesmas Kepuhbaru pencapaian terendahnya adalah Desa Kepoh yaitu hanya mencapai 82% dari 89 bayi yang seharusnya mendapatkan imunisasi. Survey awal yang dilakukan peneliti di Desa Kepoh Kecamatan Kepuhbaru Kabupaten Bojonegoro melalui pengambilan datas sekunder, catatan kunjungan balita mendapatkan hasil 17 bayi tidak dibawa berkunjung secara aktif ke Posyandu untuk diberikan imunisasi dengan salah satu alasannya adalah kurang puasanya ibu bayi dalam dengan kualitas pelayanan yang diberikan di Posyandu .

Pencapaian lima imunisasi dasar yang kurang disebabkan oleh berbagai macam, yang salah satunya adalah ketidakpuasan ibu dalam menerima pelayanan ditempat posyandu. Ketidak puasan ibu tersebut disebabkan karena kualitas pelayanan imunisasi yang diterima ibu dianggap tidak mencerminkan seperti yang diharapkan oleh ibu bayi yaitu salah satunya kurang cekatannya tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan ketika ibu bayi yang datang bertambah banyak. Kualitas pelayanan imunisasi merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta dipihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang ditetapkan (Diana, 2015). Disisilain, kualitas pelayanan imunisasi merupakan penampilan yang pantas atau sesuai dari

suatu intervensi yang diketahui aman, yang dapat memberikan hasil kepada masyarakat yang terdiri dari 5 dimensi yaitu kehandalan (*Reability*), bukti fisik (*Tangibles*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Asurance*), *Empaty* (Mustofa., 2016).

Pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat Desa Kepoh adalah pelayanan imunisasi yang cepat, pelayanan yang ramah dan dengan teknologi keilmuan yang baru, oleh karena itu mutu pelayanan sangatlah penting untuk dikaji. Pengkajian mutu pelayanan imunisasi dilakukan bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dibidang kesehatan, sehingga profesionalismenya tidak diragukan. Dari hal diatas maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul "Hubungan Kualitas Pelayanan Imunisasi dengan Tingkat Kepuasan Ibu Bayi di Desa Kepoh Kecamatan Kepuhbaru Kabupaten Bojonegoro".

BAHAN DAN METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah *Analitik Correlational* rancangan penelitian ini menggunakan pendekatan *Cross sectional*. Populasi semua ibu bayi di Desa Kepoh Kecamatan Kepuhbaru Kabupaten Bojonegoro 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* (Notoatmodjo, 2015)

HASIL PENELITIAN

Data Umum

Karakteristik Umur Ibu

Tabel 5.2 Distribusi frekuensi umur ibu bayi di Desa Kepoh Kecamatan Kepohbaru Kabupaten Bojonegoro tahun 2020

No	Umur	F	%
1	< 20 Tahun	0	0
2	20-35 Tahun	62	95,4
3	>35 Tahun	3	4,6
Total		65	100

(Sumber: Hasil penelitian data primer 2020)

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi umur ibu bayi pada tabel 5.2 dapat diinterpretasikan bahwa hampir seluruhnya yaitu 62 ibu (95,4%) memiliki usia 20-35 tahun.

Karakteristik pendidikan ibu

Tabel 5.3 Distribusi frekuensi pendidikan ibu bayi di Desa Kepoh Kecamatan Kepohbaru Kabupaten Bojonegoro tahun 2020

No	Pendidikan	F	%
1	SD	6	9,3
2	SMP	5	7,7
3	SMA	45	69,2
4	Perguruan Tinggi	9	13,8
Total		65	100

(Sumber: Hasil penelitian data primer 2020)

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi pendidikan ibu pada tabel 5.3 dapat diinterpretasikan bahwa sebagian besar responden berpendidikan SMA sebanyak 45 ibu (69,2%).

Karakteristik pekerjaan ibu

Tabel 5.4 Distribusi frekuensi pekerjaan ibu di Desa Kepoh Kecamatan Kepohbaru Kabupaten Bojonegoro tahun 2020

No	Pekerjaan	F	%
1	IRT	35	53,8
2	Tani	20	30,8
3	PNS	7	10,8
4	Swasta	3	4,6
Total		65	100

(Sumber: Hasil penelitian data primer 2020)

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi pekerjaan ibu bayi pada tabel 5.4 dapat diinterpretasikan bahwa sebagian besar yaitu 35 ibu (53,8%) sebagai ibu rumah tangga (IRT).

Data Khusus

Kualitas Pelayanan Imunisasi di Desa Kepoh Kecamatan Kepohbaru Kabupaten Bojonegoro tahun 2020

Tabel 5.5 Distribusi frekuensi kualitas pelayanan imunisasi di Desa Kepoh Kecamatan Kepohbaru Kabupaten Bojonegoro tahun 2020

No	Kualitas pelayanan	F	%
1	Berkualitas	16	24,6
2	Cukup berkualitas	19	29,2
3	Kurang berkualitas	30	46,2
Total		65	100

(Sumber: Hasil penelitian data primer 2020)

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi kualitas pelayanan pada tabel 5.5 dapat diinterpretasikan bahwa hampir setengahnya yaitu 30 ibu (46,2%) menyatakan kualitas pelayanan yang diberikan kurang berkualitas.

Tingkat kepuasan ibu di Desa Kepoh Kecamatan Kepohbaru Kabupaten Bojonegoro tahun 2020

Tabel 5.6 Distribusi frekuensi tingkat kepuasan di Desa Kepoh Kecamatan Kepohbaru Kabupaten Bojonegoro tahun 2020

No	Tingkat kepuasan	F	%
1	Sangat Puas	23	35,4
2	Puas	17	26,2
3	Tidak puas	25	35,7
Total		65	100

(Sumber: Hasil penelitian data primer 2020)

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi tingkat kepuasan pada tabel 5.5 dapat diinterpretasikan bahwa hampir setengahnya yaitu 25 ibu bayi (35,7%) tidak puas.

Tabel silang kualitas pelayanan imunisasi dengan tingkat kepuasan ibu di Desa Kepoh Kecamatan Kepohbaru Kabupaten Bojonegoro tahun 2020

Tabel 5.7 Tabulasi silang kualitas pelayanan imunisasi dengan tingkat kepuasan ibu di Desa Kepoh Kecamatan Kepohbaru Kabupaten Bojonegoro tahun 2020

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 2020)

Berdasarkan hasil tabulasi silang kualitas pelayanan imunisasi dengan tingkat kepuasan ibu di Desa Kepoh Kecamatan Kepohbaru Kabupaten Bojonegoro tahun 2020 dapat diinterpretasikan bahwa 30 dari 65 responden menyatakan yaitu 25 ibu (83,3%) menyatakan pelayanan imunisasi kurang berkualitas dan menyatakan tidak puas.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Imunisasi di Desa Kepoh Kecamatan Kepohbaru Kabupaten Bojonegoro

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi kualitas pelayanan pada tabel 5.4 dapat diinterpretasikan bahwa hampir setengahnya yaitu 30 ibu (46,2%) menyatakan kualitas pelayanan yang diberikan kurang berkualitas. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor antara lain pendidikan yang sebagian besar adalah SMA sehingga lebih kritis dalam menilai berkualitas yang diterimanya.

Kualitas pelayanan imunisasi dari 5 dimensi kualitas mayoritas adalah dimensi jaminan yang dinyatakan kurang berkualitas. Jaminan (*Assurance*) yaitu pengetahuan, kesopanansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. *Assurance*

adalah dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan 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 karyawan gugus depan mengenai pengetahuan produk dan hal hal yang sering menjadi pertanyaan pelanggan.

Sedangkan kualitas pelayanan hanya dapat diketahui apabila sebelumnya telah dilakukan dahulu penilaian, baik terhadap tingkat kesempurnaan, sifat, totalitas wujud serta ciri dan ataupun terhadap kepatuhan para petugas pelaksanaan pelayanan terhadap standart yang telah ditetapkan, sehingga dapat didefinisikan bahwa pengertian kualitas pelayanan kesehatan sebagai suatu yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, yang di satu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata rata penduduk, serta di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standart dan kode etik yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan kesehatan yang menunjukkan tingkat kesempurnaan dipengaruhi oleh pengetahuan konsumen tentang standart pelayanan. Pengetahuan konsumen sendiri sangat dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal salah satunya adalah pendidikan yaitu suatu kegiatan atau proses pembelajaran untuk mengembangkan atau meningkatkan kemampuan tertentu sehingga sasaran pendidikan itu dapat berdiri sendiri. Semakin tinggi tingkat pendidikan semakin baik pengetahuannya sehingga dalam menilai kualitas pelayanan didasarkan atas standart yang diketahuinya. Faktor eksternal yang bisa mempengaruhi pengetahuan adalah pekerjaan (Azwar, 2012).

Berdasarkan hasil dan teori diatas maka peneliti beropini bahwa dalam menilai pelayanan imunisasi di Desa Kepoh

Kecamatan Kepohbaru Kabupaten Bojonegoro karena didasarkan atas kemampuan konsumen dalam menerima pelayanan yang diberikan, selain itu subjektifitas kualitas pelayanan juga dapat dinilai oleh konsumen yang didasarkan atas standart yang konsumen ketahui. Penilaian tentang kualitas pelayanan imunisasi di Desa Kepoh Kecamatan Kepohbaru Kabupaten Bojonegoro yang mayoritas menilai kulalitas pelayanan kurang berkualitas adalah dari dimensi jaminan. Penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan dipengaruhi oleh aspek pendidikan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari bahwa yang berpendidikan SMA dan Perguruan Tinggi menyatakan kualitas pelayanan imunisasi di Desa Kepoh Kecamatan Kepohbaru Kabupaten Bojonegoro 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. Selain itu cara pemberi pelayanan dan kemampuan dari pemberi pelayanan juga kurang baik, hal ini karena bidan sering rapat sehingga posyandunya terburu buru, rasio jumlah penduduk dengan petugas tidak seimbang.

Solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan oleh bidan adalah dengan memberikan peningkatan kemampuan bidan dalam layanan dengan cara training kepada bidan, selain itu penambahan tenaga kesehatan yang ada di wilayah Desa Kepoh serta meningkatkan layanan kepada masyarakat melalui *home care*.

Tingkat kepuasan ibu Desa Kepoh Kecamatan Kepohbaru Kabupaten Bojonegoro.

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi tingkat kepuasan pada tabel 5.6 dapat diinterpretasikan bahwa hampir setengahnya yaitu 25 ibu bayi (35,7%) tidak puas. Hal ini disebabkan 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 diterima merupakan hasil dari membandingkan kenyataan dengan harapan, dan bila tidak puas maka keinginannya tidak bisa terpenuhi seperti harapannya (Saifudin, 2006). Sedangkan (Sunarto, 2013) 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.

(Sumarwan, 2013) Menerangkan teori kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan terbentuk dari model *Diskonfirmasi Ekspektasi*, yaitu menjelaskan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan dampak dari perbandingan antara harapan pelanggan sebelum pembelian dengan sesungguhnya yang diperoleh pelanggan dari produk atau jasa tersebut. Harapan pelanggan saat membeli sebenarnya mempertimbangkan produk tersebut berfungsi (*product performance*). Produk akan berfungsi sebagai berikut: 1)

Produk dapat berfungsi lebih baik dari yang diharapkan, disebut *diskonfirmasi positif (positive disconfirmation)*. Bila hal ini terjadi maka pelanggan akan merasa puas. 2) Produk dapat berfungsi seperti yang diharapkan, disebut *konfirmasi sederhana (simple confirmation)*. Produk tersebut tidak memberi rasa puas dan produk tersebut tidak mengecewakan sehingga pelanggan akan memiliki perasaan netral. 3) Produk dapat berfungsi lebih buruk dari yang diharapkan, disebut *diskonfirmasi negatif (negative disconfirmation)*. Bila hal ini terjadi maka akan menyebabkan kekecewaan, sehingga pelanggan merasa tidak puas. Kesimpulan dari teori kepuasan dan ketidakpuasan mengenai model *Diskonfirmasi Ekspektasi* menjelaskan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan merupakan perbandingan antara harapan dan kenyataan yang dipengaruhi oleh emosi penerima jasa layanan, dan emosional penerima jasa layanan sangat dipengaruhi oleh umur.

Kenyataan yang diharapkan responden anak tidak mengalami panas dan tidak rewel setelah di imunisasi, karena kenyataan yang dialami responden tersebut bahwa anak yang mengalami kejadian ikutan paska imunisasi berupa panas, karena kurang komunikasi antara petugas kesehatan dengan ibu bahwa setelah dilakukan imunisasi akan mengalami panas, akan tetapi sebenarnya panas tersebut bukan gangguan atau patologis, tetapi sifatnya hanya sementara yaitu maksimal 2 hari. Selain itu penilaian tentang kepuasan pelayanan imunisasi di Desa Kepoh Kecamatan Kepohbaru Kabupaten Bojonegoro dipengaruhi oleh aspek usia ibu, aspek pekerjaan, aspek biaya, aspek harga. Hal ini dapat dilihat dari jumlah ibu yang melakukan kunjungan di posyandu sebegini besar adalah berusia 20-35 tahun dan juga sebegini besar ibu rumah tangga menyatakan tidak puas dengan pelayanan imunisasi yang diberikan di Desa Kepoh Kecamatan Kepohbaru Kabupaten Bojonegoro, dengan demikian maka dapat

disimpulkan bahwa umur dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

Hubungan kualitas pelayanan imunisasi dengan tingkat kepuasan ibu di Desa Kepoh Kecamatan Kepohbaru Kabupaten Bojonegoro.

Berdasarkan hasil tabulasi silang pada tabel 5.7 kualitas pelayanan imunisasi dengan tingkat kepuasan ibu di Desa Kepoh Kecamatan Kepohbaru Kabupaten Bojonegoro 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 Kepoh Kecamatan Kepohbaru Kabupaten Bojonegoro, keeratan hubungan dalam analisis tersebut mendapat hasil 0,805 yang dapat diartikan terdapat keeratan yang sangat kuat karena hasil hitung keeratan hubungan tersebut diantara 0,80-1. Berdasarkan (Arikunto, 2014), keeratan tersebut dinamakan keeratan yang sangat kuat. Sehingga dapat disimpulkan semakin berkualitas pelayanan imunisasi maka semakin puas ibu bayi dalam menerima pelayanan imunisasi.

Kualitas layanan sebagai faktor yang menentukan kepuasan konsumen masih belum lengkap. Dalam penelitian tersebut ditemukan bahwa ada variable lain, yaitu kesejahteraan/ kondisi konsumen, yang berpengaruh signifikan pada kepuasan konsumen. Selain itu, kesejahteraan/ kondisi konsumen tersebut juga sangat dipengaruhi oleh mod/ suasana hati. Sedangkan (Mardeen Atkins, 2011) 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 (Anderson, 2004).

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.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Ada hubungan kualitas pelayanan imunisasi dengan tingkat kepuasan ibu bayi di Desa Kepoh Kecamatan Kepohbaru Kabupaten Bojonegoro yang dibuktikan p value =0,000 < α =0,05.

Saran

1. Bagi Responden
Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar mengetahui tingkat kepuasan ibu dalam menerima pelayanan imunisasi, sehingga ibu akan aktif membawa anaknya ke Posyandu untuk diberikan imunisasi.
2. Bagi Profesi
Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi profesi bidan agar lebih meningkatkan dan perhatian terhadap program penyuluhan dan pendidikan kesehatan untuk merubah sikap dan perilaku ibu dalam membantu program pencapaian target lima imunisasi dasar.
3. Bagi Institusi
Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan bagi Puskesmas dan petugas Puskesmas dalam mengupayakan pembinaan dan pendampingan kepada ibu bayi dalam rangka memberikan imunisasi pada bayi.
4. Bagi Peneliti
Diharapkan penelitian ini sebagai aplikasi ilmu metodologi penelitian pada penelitian yang sesungguhnya dan sebagai tambahan pengetahuan mengenai berbagai faktor yang berpengaruh kepuasan ibu yang menopang peningkatan cakupan imunisasi.

KEPUSTAKAAN

- Anderson, F. d. (2004). Consumer Satisfaction, Market Share and Profitability Finding from Sweden, New York. *Journal of Marketing*, Vol 58, p. 53 – 66.
- Arikunto, S. (2014). *Managemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2012). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Depkes RI. (2014). *Imunisasi Dasar : Katalog Dalam Terbitan Depkes RI*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Diana. (2015). *Penyakit Yang dapat Dicegah Dengan Imunisasi*. Jakarta: EGC.
- Mardeen Atkins, d. (2011). *Variabel Pemasaran Pelayanan Kesehatan*. Bandung: Cempaka Putih.
- Mustofa., A. (2016). *Penyakit Anak*. Medan: USU Press.
- Notoatmodjo, S. (2015). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sumarwan, U. (2013). *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sunarto. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: AMUS Yogyakarta dan CV. Ngeksigondo Utama.