



Kualitas Pelayanan Pemberian Vaksinasi COVID-19 Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas

MG Catur Yuantari^{1✉}, Sartika Wulan Setyaningsih¹, Nadila Putri Rachmawati¹

¹Program Studi Kesehatan Masyarakat, Universitas Dian Nuswantoro Semarang, Indonesia

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima 19 Oktober 2021

Disetujui Januari 2022
Dipublikasikan Januari 2022

Keywords:

COVID-19, Satisfaction, Quality, Service, Vaccination

DOI:

<https://doi.org/10.15294/higeia.v6i1.51013>

Abstrak

Kepuasan yang dirasakan pasien dapat membangun persepsi untuk penularan perilaku yang baik di masyarakat sehingga dapat membantu pemerintah dalam mempercepat pencapaian sasaran vaksinasi COVID-19. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan pemberian vaksinasi COVID-19 dengan kepuasan pasien di Puskesmas Dukun Kabupaten Magelang. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif observasional dengan desain studi cross sectional menggunakan kuisioner. Sasaran penelitian adalah pasien yang telah mendapatkan pelayanan vaksinasi di Puskesmas Dukun Kabupaten Magelang. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei-Juli 2021. Populasi pada penelitian ini adalah 240 orang dengan sampel penelitian sebanyak 70 orang. Data dianalisa dengan uji Kendall's tau. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan kualitas pelayanan berdasarkan indikator *tangible* (wujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) dengan kepuasan pasien yang menghasilkan *p-value* 0,000. Koefisien korelasi kualitas pelayanan berdasarkan indikator *tangible* (0,608), *reliability* (0,515), *responsiveness* (0,650), *assurance* (0,613), dan *emphaty* (0,526) menunjukkan hubungan yang kuat dan searah. Semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan pasien meningkat.

Abstract

The pleasure felt by patients can build perceptions for the transmission of good behavior in the community, so it can help the government to accelerate the achievement of the COVID-19 vaccination target. This study aims to analyze the correlation between the quality of the COVID-19 vaccination service and patient satisfaction at Dukun Health Center, Magelang Regency. This type of research is quantitative with a cross-sectional study design using a questionnaire. The target of the study is patients who have received vaccination services at the Dukun Health Center. This research was conducted in May-July 2021. The population in this study was 240 people with a research sample of 70 people, data analysis using Kendall's tau. The results showed a correlation between service quality indicators based on tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy with patient satisfaction (each hand has a p-value of 0,000). The correlation coefficient of service quality based on indicators of tangible (0.608), reliability (0.515), responsiveness (0.650), assurance (0.613), and empathy (0.526) shows a solid and unidirectional relationship. The better the quality of service, the higher patient satisfaction.

© 2022 Universitas Negeri Semarang

✉ Alamat korespondensi:
Gedung Program Studi Kesehatan Masyarakat UDINUS
Jalan Nakula I Nomor 5-11 Kota Semarang
E-mail: mgcatur.yuantari@dsn.dinus.ac.id

PENDAHULUAN

Pada tanggal 18 sampai 29 Desember 2019 ditemukan 5 kasus dengan diagnosa ARDS (*Acute Respiratory Distress Syndrome*) di wilayah Wuhan, Tiongkok (Ren, 2020). Berdasarkan data epidemiologi, 66% pasien terpajan dari salah satu *live market* atau pasar *seafood* di wilayah tersebut. Sampel isolat pasien menunjukkan adanya infeksi *corona virus* jenis *betacoronavirus* tipe baru yang di sebut *Coronavirus* (2019-nCoV) (Huang, 2020). Diketahui virus ini dapat menular antar manusia dan sudah menyebar ke hampir seluruh wilayah di China dan 190 negara teritori yang lainnya.(WHO, 2020) Pada 9 Maret 2020 WHO (*World Health Organization*) menyatakan adanya pandemi COVID-19.

Data Worldmeters menunjukkan sampai 11 Maret 2021 kasus COVID-19 di berbagai belahan dunia untuk kasus positif mencapai 119.146.018 orang, sembuh 94.751.333 orang, dan meninggal 2.642.279 orang. Tercatat 21.752.406 kasus aktif dengan rincian 21.662.418 (99,6 %) dalam kondisi sedang dan 89.988 (0,4 %) dalam kondisi kritis. Sementara hampir 44.322 kasus baru terjadi selama 24 jam terakhir ini (Worldometer, 2020).

Kasus COVID-19 di Indonesia menurut data Kementerian Kesehatan sampai 11 Maret 2021 menunjukkan jumlah kasus positif 1.403.772 orang, sembuh 1.224.603 orang, dan meninggal 38.049 orang. Jumlah kasus COVID-19 di Provinsi Jawa Tengah mencapai 161.283 orang (11,5 %) dan menempati posisi ke-3 setelah provinsi DKI Jakarta dan Jawa Barat untuk jumlah kasus tertinggi di Indonesia dengan kasus aktif 5.887 orang, sembuh 145.259 orang, dan meninggal 10.137 orang. (Komite Penanganan COVID-19 Tingkat Nasional 2020) Kasus COVID-19 di Kabupaten Magelang sendiri mencapai 9.161 orang dengan rincian 8.670 orang sembuh, 211 orang dirawat, dan 271 orang meninggal (Infocorono Kabupaten Magelang 2020).

Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 7 Tahun 2020 tentang Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19, pemerintah memben-

tuk tim Satuan Tugas Penanggulangan COVID-19 pada tanggal 13 Maret 2020 yang diketuai Kepala BNPB. Langkah strategis lainnya juga diambil pemerintah dengan menambah jumlah Rumah Sakit rujukan COVID-19, penerapan protokol kesehatan, dan kampanye pembatasan sosial (Rachman, 2020).

Cara terbaik dalam mencegah semakin meluasnya penyebaran virus COVID-19 untuk saat ini adalah tindakan vaksinasi. Vaksinasi COVID-19 tidak hanya memberi perlindungan pada orang yang telah divaksin, namun juga membantu mengurangi penyebaran penyakit pada masyarakat luas. Melalui Peraturan Presiden Nomor 99 Tahun 2020 tentang Pengadaan Vaksin dan Pelaksanaan Vaksinasi Dalam Penanggulangan Pandemi COVID-19, Pemerintah menargetkan agar vaksin dapat memenuhi cakupan minimal 181,55 juta orang (70 %) dari populasi masyarakat Indonesia. Dalam hal ini, cakupan vaksinasi tahap I mencapai 57,55% dan tahap II 15,07%. Penerapan vaksinasi membutuhkan kesadaran kolektif dari semua pihak, terutama di tengah masyarakat agar pandemi dapat terkendali. Tantangannya, sebagian besar masyarakat Indonesia dihadapkan dengan masih kentalnya kepercayaan yang bersifat turun temurun, norma dan nilai-nilai yang dianut, faktor pengetahuan atau jaringan sosial sebagai saluran informasi, serta kepuasan terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang ada (Hertanto, 2021).

Survei Kepuasan Masyarakat pada Maret 2021 di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Palembang dilakukan untuk menilai kualitas pelayanan vaksinasi pada pelayanan publik. Penilaian kualitas pelayanan dikategorikan tidak baik (25.00 – 43.75), kurang baik (43.76 – 62.50), baik (62.51 – 81.25), dan sangat baik (81.26 – 100.00). Hasil survei menunjukkan 86,05 yang berarti kualitas pelayanan vaksinasi masuk dalam kategori sangat baik (Sinkarkes, 2020).

Penelitian dari Bryan Mario Isakh dan Anton Suryatma yang meneliti karakteristik masyarakat dan hubungannya dengan kepuasan pelayanan vaksinasi COVID-19 di 11 Provinsi

di Indonesia menunjukkan tidak ada hubungan antara karakteristik masyarakat dengan kepuasan pelayanan vaksinasi baik dari segi usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan (Mario, 2021)

Sementara penelitian dari Maharani Ulya Fadhilah yang mengevaluasi kualitas pelayanan vaksinasi COVID-19 di Puskesmas Mojo Surabaya berdasar dimensi pelayanan *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty* menunjukkan memuaskan dari sisi fasilitas, pelayanan, dan sumber daya, sesuai pelaksanaan pelayanan vaksinasi berdasarkan PMK Nomor 84 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Vaksinasi Dalam Rangka Penanggulangan Pandemi *Corona Virus Disease* 2019, serta pelaksanaan pelayanan vaksinasi sesuai Standar Operasional Prosedur yang ditetapkan sesuai petunjuk pola teknis pelayanan vaksinasi yang ditetapkan (Fadhilah, 2021).

Pelayanan kesehatan yang berkualitas akan memunculkan kepuasan pasien, sementara rendahnya kepuasan memengaruhi profitabilitas fasilitas kesehatan itu sendiri. Kepuasan yang dirasakan pasien juga dapat membangun persepsi untuk penularan perilaku yang baik di masyarakat sehingga membantu mempercepat pencapaian sasaran vaksinasi COVID-19.

Puskesmas Dukun menjadi salah satu fasilitas kesehatan di Kabupaten Magelang yang ditunjuk untuk memberikan pelayanan vaksinasi COVID-19. Ada 15 desa yang menjadi wilayah kerja Puskesmas Dukun, diantaranya Banyudono, Banyubiru, Kalibening, Keningar, Ketunggeng, Ngargomulyo, Ngadipuro, Paten, Mangunsoko, Sengi, Sewukan, Paten, Sumber, Dukun, dan Wates. Wilayah kerja yang luas menjadikan jumlah sasaran vaksinasi juga banyak dengan total sasaran mencapai 48.999 orang. Hasil survei awal peneliti diperoleh informasi sampai saat ini proses vaksinasi COVID-19 di Puskemas Dukun masih cukup tertinggal dari segi sasaran vaksinasi yang telah di layani. Beberapa Puskesmas di Kabupaten Magelang sudah lebih banyak sasaran yang divaksinasi, bahkan disediakan lokasi vaksinasi sentral yang dapat didatangi sasaran vaksinasi tanpa persyaratan apapun. Sementara di Puskesmas Dukun hanya sasaran yang telah

terjadwal dari Dinas Kesehatan saja yang bisa diterima. Hal ini diakibatkan lokasi Puskesmas Dukun yang terletak di sekitar lereng Gunung Merapi dimana beberapa wilayah kerjanya cukup berjauhan jaraknya dan jumlah tenaga kesehatannya kurang memadai dibanding dengan wilayah kerjanya yang luas. Puskesmas tentunya perlu mengevaluasi apakah sudah memberi pelayanan terbaik untuk meningkatkan kepuasan pasien mengingat saat ini pemerintah terus berupaya mempercepat sasaran vaksinasi COVID-19. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan pemberian vaksinasi COVID-19 dengan kepuasan pasien di Puskesmas Dukun Kabupaten Magelang.

METODE

Penelitian kuantitatif dengan desain studi cross sectional menggunakan kuisioner. Penelitian dilaksanakan pada Mei – Juli 2021. Populasi penelitian ini adalah 240 orang dengan sampel 70 orang. Pengambilan sampel dengan accidental sampling yaitu teknik pengambilan berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel namun harus memenuhi kriteria peneliti. Kriteria inklusi adalah responden yang sudah mendapatkan pelayanan vaksinasi COVID-19 di Puskesmas Dukun Kabupaten Magelang dan responden yang dapat berkomunikasi, membaca, menulis dengan baik. Sementara kriteria eksklusi adalah responden yang menolak atau tidak bersedia menjadi responden. Analisis univariat dengan mendeskripsikan jenis kelamin, pendidikan, umur, dan pekerjaan responden yang telah mendapatkan pelayanan vaksinasi COVID-19 di Puskesmas Dukun. Analisis bivariat dengan uji Kendall's tau untuk mencari hubungan dua atau lebih variabel dengan skala ordinal yang jumlah sampelnya besar (≥ 30).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Puskesmas Dukun menjadi salah satu sarana pelayanan kesehatan di Kecamatan

Dukun yang memberikan pelayanan berupa pemeriksaan umum, kehamilan, KB (Keluarga Berencana), imunisasi, kontrol nifas, serta pelayanan vaksinasi COVID-19. Alur pelayanan vaksinasi COVID-19 di Puskesmas Dukun seperti berikut ini:

Meja 1 – Pertama (Petugas Pendaftaran/Verifikasi). Petugas memastikan sasaran membawa KTP dan sudah terjadwal untuk melakukan vaksinasi COVID-19 di Puskesmas Dukun. Pasien kemudian diberikan form skrining untuk di isi identitasnya terlebih dahulu sambil menunggu antrian di meja selanjutnya.

Meja 2 – Kedua (Skrining dari Petugas Kesehatan). Petugas melakukan anamnesa, skrining kondisi, pemeriksaan suhu, dan tekanan darah. Apabila hasil pemeriksaan menunjukkan pasien belum bisa divaksin, maka pasien akan dijadwalkan ulang sampai kondisinya layak untuk divaksin. Jika terdeteksi adanya penyakit tidak menular atau dicurigai COVID-19 maka dilakukan pemeriksaan lanjutan. Sementara pasien yang layak divaksin akan diberikan penjelasan singkat tentang vaksinasi yang dilakukan dan efek samping

vaksinasi.

Meja 3 - Ketiga (Vaksinator). Petugas memberikan vaksinasi kepada pasien yang sudah lulus skrining sesuai prinsip penyuntikan yang aman. Petugas menuliskan jenis / merk vaksin dan nomor batch vaksin di kartu vaksin sasaran.

Meja 4 - Keempat (Petugas Pencatatan). Petugas mempersilakan penerima vaksinasi untuk menunggu 15 menit ditempat observasi. Setelah selesai diobservasi, pasien diberikan kartu vaksin sebagai bukti sasaran telah diberikan vaksinasi COVID-19. Petugas menginput data sasaran yang sudah di vaksin pada aplikasi p-care BPJS.

Berdasarkan tabel 1 diketahui karakteristik dari 70 responden yang telah mendapat pelayanan vaksinasi COVID-19 di Puskesmas Dukun menunjukkan berdasarkan jenis kelamin lebih banyak perempuan dengan persentase 54,29% (38 responden), umur (lebih banyak pada rentang usia 17-38 tahun dengan persentase 62,86 % 44 responden) dan tidak ada yang berusia dibawah 17 tahun, pendidikan terakhir lebih banyak lulusan SMA dengan

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Frekuensi	Presentase
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	32	45,71
Perempuan	38	54,29
Usia		
< 17 tahun	0	0
17 - 38 tahun	44	62,86
39 - 60 tahun	23	32,85
> 60 tahun	3	4,29
Pendidikan Terakhir		
Tidak Sekolah	0	0
SD	0	0
SMP	7	10
SMA	42	60
D3	13	18,57
S1	8	11,43
Pekerjaan		
Pelajar/ Mahasiswa	14	20
PNS	10	14,29
Pegawai Swasta	20	28,57
Wiraswasta	12	17,14
Ibu Rumah Tangga	14	20

Tabel 2. Kategori Kualitas Pelayanan

No	Keterangan	STS(%)	TS(%)	S(%)	SS(%)
A	Tangible (Wujud)				
1	Puskesmas memiliki ruangan luas dan nyaman	18,6	14,3	67,1	
2	Puskesmas memiliki peralatan lengkap dan memadai		1,4	54,3	44,3
4	Penampilan petugas terlihat bersih dan rapi		17,1	44,3	38,6
5	Ruangan pelayanan vaksinasi COVID-19 bersih dan rapi		4,3	54,3	41,4
6	Puskesmas memiliki petunjuk ruangan yang mudah untuk di baca dan jelas	27,1	30	38,6	4,3
B	Reliability (Keandalan)				
1	Pelayanan vaksinasi cepat		7,1	51,4	41,4
2	Pemberian informasi lengkap		32,9	48,6	18,5
3	Petugas melakukan pemeriksaan awal		5,7	52,9	41,4
4	Pelayanan vaksinasi dengan jadwal yang telah ditentukan		34,4	58,6	7,1
5	Pelayanan vaksinasi dilakukan sesuai alur pelayanan			42,9	57,1
C	Responsiveness (Daya Tanggap)				
1	Petugas bersedia mendengar keluhan pasien pada saat pelayanan vaksinasi COVID-19		12,9	52,9	34,3
2	Petugas bersedia memberitahu ketika ada masalah dalam pelayanan		52,9	47,1	
3	Petugas ramah dan sopan saat memberi pelayanan vaksinasi COVID-19		62,9	37,1	
4	Petugas menanggapi dengan baik keluhan pada saat pelayanan vaksinasi COVID-19		5,7	60	34,3
5	Petugas tanggap menolong pada saat pasien mengalami keluhan vaksinasi COVID-19			61,4	38,6
D	Assurance (Jaminan)				
1	Pasien merasa aman pada saat pelayanan vaksinasi			65,7	34,3
2	Vaksinasi COVID-19 dilakukan oleh petugas kesehatan			64,3	35,7
3	Petugas bersikap komunikatif dalam memberi pelayanan		10	68,6	21,4
4	Puskesmas mampu menyelenggarakan vaksinasi COVID-19 baik dan benar			65,7	34,3
5	Puskesmas memberi obat yang dibutuhkan untuk mengatasi keluhan selama dan setelah vaksinasi COVID-19		5,7	45,7	48,6
E	Emphaty (Empati)				
1	Petugas memberikan perhatian penuh saat pelayanan vaksinasi COVID-19		7,1	67,1	25,7
2	Petugas bersedia untuk menenangkan pasien takut untuk di vaksin COVID-19		5,7	60	34,3
3	Petugas mudah saat ditemui			65,7	34,3
4	Petugas tidak akan membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan vaksinasi COVID-19			50	50
5	Petugas memberikan pengertian dengan baik saat munculnya keluhan vaksinasi COVID-19		5,7	60	34,3

Tabel 3. Persentase Indikator Kualitas Pelayanan

Kategori Indikator	Jumlah	Persentase
Tangible (Wujud)		
Baik	35	50
Kurang	35	50
Reliability (Kehandalan)		
Baik	35	50
Kurang	35	50
Responsiveness (Daya Tanggap)		
Baik	35	50
Kurang	35	50
Assurance (Jaminan)		
Baik	35	50
Kurang	35	50
Emphaty (Empati)		
Baik	36	51, 43
Kurang	34	48, 57

persentase 60 % (42 responden) dan tidak ada yang lulusan SD maupun tidak sekolah, serta pekerjaan lebih banyak yang bekerja sebagai pegawai swasta dengan persentase sebesar 28,57 % 20 responden.

Sementara untuk kategori kualitas pelayanan berdasar pada indikator reliability (kehandalan), tangible (wujud), responsiveness (daya tanggap), dan assurance (jaminan) memiliki nilai yang seimbang antara baik dengan kurang dimana masing-masing memiliki prosentase 50 % (35 responden).

Sementara indikator emphaty untuk kategori baik sebanyak 36 orang (51,43 %) dan kurang sebanyak 34 orang (48,57 %). Hasil pengkategorian kualitas pelayanan responden dapat dilihat pada tabel 2.

Hasil distribusi frekuensi untuk variabel kualitas pelayanan berdasarkan indikator reliability, (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan emphaty menunjukkan bahwa sebagian besar responden memilih jawaban setuju dan sangat setuju serta tidak ada yang memilih jawaban sangat tidak setuju.

Sementara untuk indikator wujud (*tangible*) menunjukkan bahwa sebagian besar responden memilih jawaban setuju dan sangat setuju, serta hanya ada 2 pernyataan yang mendapatkan penilaian sangat tidak setuju,

yaitu pada pernyataan puskesmas memiliki ruangan luas dan nyaman (memadai untuk menampung pasien yang melakukan vaksinasi COVID-19) di Puskesmas sebanyak 18,6 % (13 responden) dan puskesmas memiliki papan tulisan atau petunjuk ruangan vaksinasi COVID-19 yang jelas dan mudah di baca sebanyak 27,1 % (19 responden). Tabel persentase indikator kualitas pelayanan berdasarkan dari masing- masing indikator dapat dilihat secara rinci pada tabel 3.

Hasil persentase dari variabel kepuasan menunjukkan bahwa sebagian besar responden memilih jawaban puas dan sangat puas, serta tidak ada yang memilih jawaban sangat tidak puas. Hanya ada 2 pernyataan yang cukup banyak mendapatkan jawaban tidak puas, yaitu pernyataan pasien merasa puas dengan kondisi ruangan (kebersihan, kerapian, jumlah yang memadai) untuk memberi pelayanan vaksinasi COVID-19 di Puskesmas dan pasien merasa puas dengan kejelasan dan kelengkapan informasi mengenai tindakan yang akan dilakukan dan kemungkinan dari efek samping yang timbul dengan bahasa yang mudah untuk dimengerti. Hasil perhitungan kategori kepuasan pelayanan vaksinasi COVID-19 di Puskesmas Dukun seimbang antara yang puas dan tidak puas yang masing-masing memiliki persentase 50 % (35 responden).

Tabel 4. Persentase Indikator Kepuasan Pasien

Pernyataan	Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Puas		Sangat Puas	
	N	%	N	%	N	%	N	%
	Pasien merasa puas dengan kemudahan untuk menjangkau lokasi vaksinasi di Puskesmas			5	7,1	39	55,7	26
Pasien merasa puas dengan keramahan dan sopan santun dari petugas dalam memberi pelayanan vaksinasi COVID-19			4	5,7	42	60	24	34,3
Pasien merasa puas mendapatkan pelayanan vaksinasi COVID-19 sesuai alur pelayanan					46	65,7	24	34,3
Pasien merasa puas dengan tanggapan dari petugas saat konsultasi kesehatan berkaitan vaksinasi COVID-19			4	5,7	42	60	24	34,3
Pasien merasa puas karena pelayanan vaksinasi COVID-19 yang diberikan sesuai harapan pasien			5	7,1	41	58,6	24	34,3
Pasien merasa puas tidak dibedakan saat mendapat pelayanan vaksinasi COVID-19			1	1,4	45	64,3	24	34,3
Pasien merasa puas dengan kondisi dari ruangan (kebersihan, kerapihan dan jumlah memadai) untuk memberikan pelayanan vaksinasi COVID-19 di Puskesmas			28	40	33	47,1	9	12,9
Pasien merasa puas dengan ketrampilan petugas saat memberi pelayanan vaksinasi COVID-19					51	72,9	19	27,1
Pasien merasa puas dengan kejelasan dan kelengkapan informasi			16	22,9	36	51,4	18	25,7
Mengenai tindakan yang akan dilakukan dan kemungkinan efek yang ditimbulkan dengan bahasa yang mudah dimengerti								
Pasien merasa puas dan bersedia untuk menyarankan teman, keluarga ataupun kerabat dekat untuk vaksinasi COVID-19					31	44,3	39	55,7

Hasil uji hubungan menunjukkan nilai *p-value* dari masing-masing indikator kualitas pelayanan < 0,05 yang berarti H_0 ditolak atau ada hubungan kualitas pelayanan berdasarkan indikator *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* dengan kepuasan pasien. Koefisien korelasi dari masing-masing indikator kualitas pelayanan juga menunjukkan hubungan yang kuat dan searah, artinya semakin baik kualitas pelayanan berdasarkan indikator *tangible*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, dan

emphaty maka kepuasan pasien semakin meningkat. Dari hasil pengujian tiap indikator kualitas pelayanan diatas, dilakukan pula pengujian skor total kualitas pelayanan dengan kepuasan yang hasil koefisien korelasi sebesar 0,638 dengan *p-value* 0,000.

Hal ini menunjukkan ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Koefisien korelasi 0,638 menunjukkan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien memiliki hubungan yang kuat dan searah,

Tabel 5 . Uji Hubungan Tiap Indikator Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Indikator	Koefisien Korelasi	<i>p- Value</i>	Kesimpulan
Tangible	0,608	0,000	Ada Hubungan
Reliability	0,515	0,000	Ada Hubungan
Responsiveness	0,650	0,000	Ada Hubungan
Assurance	0,613	0,000	Ada Hubungan
Emphaty	0,526	0,000	Ada Hubungan

artinya semakin baik kualitas pelayanan dari pemberian vaksinasi COVID-19, maka kepuasan pasien juga semakin meningkat.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian Istiqna (2016) yang menyatakan bahwa kenyamanan, keamanan, kehandalan, empati, dan daya tanggap dari penyedia fasilitas pelayanan kesehatan mempengaruhi kepuasan pasien dan bersedia kembali ke fasilitas kesehatan untuk memperoleh pelayanan berikutnya. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Sulistyo, 2016) yang berjudul hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Delangu Kabupaten Klaten tahun 2016 yang menyatakan pemanfaatan pelayanan kesehatan, pengetahuan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan dan kepuasan (Agustina, 2019). Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian (Triastity, 2013) yang menyatakan bahwa indikator kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien mendapatkan pelayanan yang maksimal akan menumbuhkan sifat percaya yang secara tidak langsung tertanam untuk selalu berkunjung di pelayanan kesehatan yang sama (Rosiana, 2021).

PENUTUP

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan indikator *reliability, assurance, responsiveness, dan tangible* memiliki hasil seimbang antara baik dengan kurang masing - masing 35 orang (50%). Sementara indikator *emphaty* untuk kategori baik sebanyak 36 orang (51,43 %) dan kurang 34 orang (48,57 %). Adapun hasil hubungan kualitas pelayanan berdasar indikator *tangible* ($p=0,000$), *reliability* ($p=0,000$), *responsiveness*

ada hubungan signifikan antara indikator kualitas pelayanan (*tangible, reliability, assurance, responsiveness, dan emphaty*) dengan kepuasan pasien yang menghasilkan nilai *p-value* sebesar 0,000.

Pelayanan yang berkualitas akan menghasilkan kepuasan pasien tinggi, sehingga Puskesmas dapat mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang telah disediakan dan mampu meningkatkan kualitas pelayanannya.

Hal ini juga diperkuat dengan penelitian Agustina (2019) bahwa terdapat tingkat korelasi antara variabel persepsi sakit dengan ($p=0,000$), *assurance* ($p=0,000$), dan *emphaty* (0,000) dengan kepuasan pasien, dengan koefisien korelasi kualitas pelayanan berdasarkan indikator *tangible* (0,608), *reliability* (0,515), *responsiveness* (0,650), *assurance* (0,613), dan *emphaty* (0,526) menunjukkan hubungan yang kuat dan searah. semakin baik kualitas pelayanan berdasarkan dari masing-masing indikator maka kepuasan pasien semakin meningkat. Bila total nilai kualitas pelayanan (skor total dari seluruh indikator) dengan kepuasan pasien (*p-value* 0,000). Koefisien korelasi 0,638 menunjukkan hubungan kuat dan searah, semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan pasien semakin meningkat.

Berdasarkan hasil penelitian masih terdapat 18,6% jawaban responden yang menyatakan ruangan puskesmas dan tingkat kenyamanan saat vaksinasi kurang nyaman, sebaiknya Puskesmas dapat lebih meningkatkan kualitas dari pelayanan vaksinasi COVID-19 terutama pada indikator *tangible* sehingga akan meningkatkan kepuasan pasien dan harapannya dapat mempercepat pencapaian sasaran vaksinasi yang ditargetkan oleh pemerintah. Keterbatasan pada penelitian ini, bahwa penelitian tentang pelayanan vaksinasi COVID-

19 masih tergolong baru sehingga informasi dan referensi yang dibutuhkan masih terbatas jumlahnya. Saran untuk penelitian selanjutnya dapat meneliti tentang target capaian di tiap-tiap puskesmas terkait dengan vaksinasi COVID-19.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina S. 2019. Persepsi Sakit, Pengetahuan dan Kepuasan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan. *Higeia Journal of Public Health Research and Development* 2(3): 274–285. Available at: <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeia%0APersepsi>.
- Fadhilah MU, Fauziyah U, Cahyani AA and Arif L. 2021. Evaluasi Pelayanan Vaksin COVID – 19 (Studi Kasus Puskesmas Mojo Kota Surabaya). *Journal Publicuho* 4(2): 536–552.
- Hertanto DM. 2021. ENSICOVIDIA Kumpulan Edukasi COVID-19 untuk awam. .
- Huang C, Wang Y, Li X, Ren L, Zhao J, Hu Y, Zhang L, Fan G, Xu J, Gu X, Cheng Z, Yu T, Xia J, Wei Y, Wu W, Xie X, Yin W, Li H, Liu M, Xiao Y, Gao H, Guo L, Xie J, Wang G, Jiang R, Gao Z, Jin Q, Wang J and Cao B (2020) Clinical features of patients infected with 2019 novel coronavirus in Wuhan, China. *Lancet (London, England)* 395(10223): 497–506.
- Istiqna N. 2016. Harapan dan Kenyataan Pasien JKN Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit UNHAS. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia* 11(4): 263–269. Available at: <http://journal.unhas.ac.id/index.php/mkmi/article/view/545/370>.
- Magelang PK. 2020. Infocorona Kabupaten Magelang. .
- Mario B and Suryatma A. 2021. Karakteristik Masyarakat dan Hubungannya dengan Kepuasan Pelayanan Vaksinasi di 11 Provinsi di Indonesia. *Jurnal Health Sains* 2(3): 294–300.
- Nasional KPC-19 dan PE. 2020. Data Sebaran Kasus COVID-19 di Indonesia. . Available at: <https://COVID19.go.id>.
- Rachman FF. 2020. Analisis Sentimen Pro dan Kontra Masyarakat Indonesia tentang Vaksin COVID-19 pada Media Sosial Twitter. *Inohim.Esaunggul.Ac.Id* 8(2): 2655–9129. Available at: <https://inohim.esaunggul.ac.id/index.php/INO/article/download/223/175>.
- Ren L-L, Wang Y-M, Wu Z-Q, Xiang Z-C, Guo L, Xu T, Jiang Y-Z, Xiong Y, Li Y-J, Li X-W, Li H, Fan G-H, Gu X-Y, Xiao Y, Gao H, Xu J-Y, Yang F, Wang X-M, Wu C, Chen L, Liu Y-W, Liu B, Yang J, Wang X-R, Dong J, Li L, Huang C-L, Zhao J-P, Hu Y, Cheng Z-S, Liu L-L, Qian Z-H, Qin C, Jin Q, Cao B and Wang J-W. 2020. Identification of a novel coronavirus causing severe pneumonia in human: a descriptive study. *Chinese Medical Journal* 133(9). Available at: https://journals.lww.com/cmj/Fulltext/2020/05050/Identification_of_a_novel_coronavirus_causing.3.aspx.
- Rosiana AN, Farida N dan Arso SP. 2021. *Higeia journal of public health*. Pengaruh Perceived Value dan Citra Rumah Sakit Terhadap Niat Kunjungan Ulang. 5(1269): 376–389.
- Sinkarkes. 2020. Survei Kepuasan Pelayanan Vaksinasi Tahun Anggaran 2020. . Available at: <https://kkppalembang.com/1766-2/>.
- Sulistyo BP. 2016. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Delanggu Kabupaten Klaten. *Stikes Kusuma Husada Surakarta* 5(2): 49–58.
- Triastity R- and Triyaningsih SL. 2013. Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Konsumen Rumah di CV Satria Graha Gedongan, Colomadu, Karanganyar). *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* 13(2).
- WHO. 2020. Novel Coronavirus (2019-nCoV) Situation Report-1. . Available at: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/330760>.
- Worldometer. 2020. Coronavirus Update (Live): Cases and Deaths from COVID-19 Virus Pandemic.