

## HUBUNGAN PELAYANAN TENAGA KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAM KEGIATAN VAKSINASI DI PUSKESMAS PAYUNG SEKAKI

Yecy Anggreny\*<sup>1</sup>, Siska Mayang Sari<sup>1</sup>, Sekani Niriya<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi S1 Ilmu Keperawatan Fakultas Kesehatan Universitas Hang Tuah Pekanbaru

\*korespondensi penulis, email: yecyanggreny@htp.ac.id

### ABSTRAK

Kegiatan vaksinasi dalam kegiatan pelayanan merupakan salah satu terobosan pemerintah dalam menekan penularan COVID-19. Salah satu permasalahan yang muncul selama kegiatan vaksinasi adalah kepuasan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan pelayanan tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan masyarakat dalam kegiatan vaksinasi di Puskesmas Payung Sekaki. Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif analitik, dengan desain korelasi dan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilakukan di Puskesmas Payung Sekaki. Populasi dalam penelitian adalah masyarakat yang mendapat vaksin di Wilayah Kerja Puskesmas Payung Sekaki berjumlah 10.279 orang. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan jumlah sampel yang dibutuhkan adalah 271 orang. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner pelayanan kesehatan dan kuesioner kepuasan yang telah dilakukan uji validitas sebelumnya. Analisis data menggunakan uji univariat dan bivariat. Hasil analisis bivariat menggunakan *continuity correction* didapatkan adanya hubungan pelayanan tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan masyarakat dalam kegiatan vaksinasi (*p-value* = 0,000) dengan dimensi keadilan merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang berkualitas yang diberikan oleh tenaga kesehatan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dalam kegiatan vaksinasi COVID-19.

**Kata kunci:** kepuasan masyarakat, pelayanan kesehatan, vaksinasi

### ABSTRACT

Vaccination activities in service activities were one of the government's breakthroughs in suppressing the transmission of COVID-19. One of the problems that arise during vaccination activities was community satisfaction. The purpose of this study was to determine the relationship between health worker services and the level of community satisfaction in vaccination activities at the Payung Sekaki Public Health Center. The research method used is a type of analytical quantitative research, with a correlation design and a cross-sectional approach. The research was conducted at the Payung Sekaki Public Health Center. The population in the study was people who received the vaccine in the Payung Sekaki Public Health Center totaling 10.279 people. The sampling technique used is purposive sampling with the number of samples needed was 271 people. Data collection in this study used a health service questionnaire and a satisfaction questionnaire that had been tested for validity before. Data was analyzed by using univariate and bivariate analysis. The results of the bivariate analysis using continuity correction found that the relationship between health workers' services and the level of community satisfaction in vaccination activities (*p-value* = 0,000) with the dimension of justice was the most influential factor in community satisfaction. Quality health services provided by health workers can increase public satisfaction with COVID-19 vaccination activities.

**Keywords:** community satisfaction, health services, vaccination

## PENDAHULUAN

*Herd immunity* merupakan sejumlah elemen yang berperan dalam sistem kekebalan tubuh. *Herd immunity* diperoleh dengan menggunakan dua metode, yaitu metode alami ataupun bantuan campur tangan manusia, yaitu vaksinasi (Hardiansyah, 2018). Kekebalan alami didapat individu setelah terinfeksi oleh patogen, sedangkan kekebalan buatan didapat dengan bantuan campur tangan manusia. Dengan demikian, pemerintah mengambil langkah dengan menyediakan layanan vaksinasi bagi masyarakat (Akbar, 2021).

Capaian program vaksinasi pada periode pertama adalah 1,3 juta orang, petugas publik 17,4 juta yaitu petugas yang sulit menjaga jarak secara efektif dan lansia di atas usia 60 tahun sebanyak 21,5 juta. Pada periode kedua, tepatnya berada pada rentang bulan April 2021 - Maret 2022 penerima vaksin mencapai 63,90 juta masyarakat dengan klasifikasi kelas ekonomi dan sosial. Pada pendekatan kluster mencapai 77,4 juta masyarakat umum sesuai ketersediaan vaksin (Nareza, 2021).

Namun, dalam batasan kepentingan secara besar Indonesia adalah negara konsumen. Indonesia masuk di dalam konteks menciptakan kekayaan yang terkondisikan itu lebih kepada agar vaksin COVID-19 bisa diterima dan diproses di dalam masyarakat sendiri. Cakupan vaksinasi dosis 1 di Provinsi Riau pada tanggal 11 September 2021 sudah mencapai 25,01% atau 1,21 juta peserta vaksin dari target yang ditetapkan sebanyak 4,84 juta orang. Vaksin dosis 2 mencapai 16,24% dari target (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2021).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain penelitian yang digunakan adalah *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Payung Sekaki Pekanbaru. Populasi dalam penelitian adalah masyarakat yang mendapat vaksin di Wilayah Kerja

Meskipun demikian, beberapa hal masih menjadi kendala dan hambatan dalam proses pemberian vaksinasi di masyarakat, yaitu kepuasan masyarakat.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit (Salamah & Purwanti, 2020). Kepuasan pelanggan atau pasien merupakan salah satu sumber pendapatan bagi rumah sakit, artinya semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pasien, maka akan semakin tinggi pula pendapatan atau keuntungan yang akan diperoleh (Hikmat & Fazriah, 2014). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan akan memberikan efek pada angka kunjungan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan (Ramadhan *et al.*, 2021). Fenomena tersebut sejalan dengan hasil riset yang didapatkan bahwa semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pasien dalam pelayanan vaksinasi, maka akan semakin tinggi pula kunjungan vaksinasi di fasilitas pelayanan kesehatan (Ichsan dkk, 2021).

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di Puskesmas Payung Sekaki menunjukkan bahwa masih kurangnya tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan vaksinasi. Masyarakat sering mengeluhkan antrian yang panjang serta keterbatasan jumlah vaksin yang akan diberikan tidak sebanding dengan jumlah waktu yang dihabiskan dalam menunggu daftar antrian. Penjelasan terkait informasi dampak negatif dan positif vaksinasi yang mungkin muncul dari petugas kesehatan masih terbatas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pelayanan tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan masyarakat dalam kegiatan vaksinasi di Puskesmas Payung Sekaki.

Puskesmas Payung Sekaki berjumlah 10.279 orang. Berdasarkan rumus penghitungan sampel menurut Lemeshow *et al* (1997) pada penelitian ini jumlah sampel yang dibutuhkan adalah 271 orang dengan kriteria inklusi peserta vaksinasi COVID-19 yang bersedia menjadi

responden, peserta vaksinasi yang bisa membaca dan menulis, dan peserta vaksinasi yang tidak mengalami gangguan proses pikir. Kriteria eksklusi pada penelitian ini adalah peserta vaksinasi yang menolak untuk menjadi bagian dari responden penelitian dan peserta vaksinasi yang tidak mengikuti proses penelitian dari awal hingga akhir sesi penelitian.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 271 orang. Instrumen yang digunakan dalam penelitian diadaptasi dari kuesioner yang dikembangkan oleh *University of Virginia Health System* yang terdiri atas dimensi kualitas pelayanan WHO (2006) kemudian dimodifikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti pasien, meliputi 6 dimensi: Kuesioner A merupakan kuesioner dimensi efektifitas. Kuesioner B merupakan

kuesioner dimensi efisien. Kuesioner C merupakan kuesioner dimensi akses. Kuesioner D merupakan kuesioner dimensi *patient center*. Kuesioner E merupakan kuesioner dimensi adil. Kuesioner F merupakan kuesioner dimensi aman. Kuesioner G merupakan kuesioner tingkat kepuasan pelayanan vaksinasi COVID-19 yang disadur peneliti dari penelitian Yuantari, Setyaningsih, dan Rachmawati (2018). Uji validitas dan reliabilitas dilakukan pada 20 orang responden dengan tingkat signifikansi 0,05 dengan nilai  $r$  tabel 0,444. Kuesioner dinyatakan reliabel dilihat dari nilai *cronbach's alpha* > 0,60. Analisis yang digunakan adalah analisis univariat dengan distribusi frekuensi dan analisis bivariat dengan uji *continuity correction*. Penelitian ini telah melewati uji etik penelitian di Komisi Etik Universitas Hang Tuah Pekanbaru dengan nomor: 312/KEPK/STIKes-HTP/V/2022.

## HASIL PENELITIAN

Karakteristik peserta vaksinasi yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah:

**Tabel 1.** Karakteristik Responden (n=271)

Karakteristik Responden	f	%
<b>Usia</b>		
26 - 35 tahun	36	13,3
36 - 45 tahun	195	72,0
46 - 55 tahun	40	14,8
<b>Tingkat Pendidikan</b>		
SD	18	6,6
SMP	58	21,4
SMA	118	43,5
S1	77	28,4
<b>Pekerjaan</b>		
PNS	46	17,0
Wiraswasta	164	60,5
IRT	61	22,5

Berdasarkan tabel 1 didapatkan bahwa usia responden terbanyak adalah rentang 36-45 tahun, yaitu sebanyak 195 orang (72%). Tingkat pendidikan

responden terbanyak adalah tamatan SMA, yaitu 118 orang (43,5%). Pekerjaan responden paling banyak adalah sebagai wiraswasta, yaitu 164 orang (60,5%).

**Tabel 2.** Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Tenaga Kesehatan dalam Kegiatan Vaksinasi di Puskesmas Payung Sekaki (n=271)

<b>Kepuasan Responden</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Puas	229	84,5
Kurang Puas	42	15,5

Berdasarkan tabel 2 didapatkan bahwa jumlah responden yang merasa puas dengan pelayanan vaksinasi berjumlah 229 orang (84,5%).

**Tabel 3.** Distribusi Frekuensi Pelayanan Tenaga Kesehatan dalam Kegiatan Vaksinasi di Puskesmas Payung Sekaki (n=271)

<b>Dimensi Pelayanan</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>Dimensi Efektifitas</b>		
a. Baik	208	76,8
b. Kurang	63	23,2
<b>Dimensi Efisien</b>		
a. Baik	178	65,7
b. Kurang	93	34,3
<b>Dimensi Akses</b>		
a. Baik	186	68,6
b. Kurang	85	31,4
<b>Dimensi Patient Center</b>		
a. Baik	206	76,0
b. Kurang	65	24,0
<b>Dimensi Adil</b>		
a. Baik	213	78,6
b. Kurang	58	21,4
<b>Dimensi Aman</b>		
a. Baik	179	66,1
b. Kurang	92	33,9

Berdasarkan tabel 3 didapatkan bahwa pada dimensi efektifitas jumlah responden yang mengatakan baik berjumlah 208 orang (76,8%). Pada dimensi efisien responden yang mengatakan baik berjumlah 178 orang (65,7%). Pada dimensi akses responden yang mengatakan baik berjumlah 186 orang (68,6%). Pada dimensi *patient center* responden yang mengatakan baik berjumlah 206 orang (76%). Pada dimensi adil responden yang mengatakan baik berjumlah 213 orang (78,6%). Pada dimensi aman responden yang mengatakan baik berjumlah 179 orang (66,1%).

**Tabel 4.** Hubungan Pelayanan Tenaga Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Kegiatan Vaksinasi di Puskesmas Payung Sekaki

<b>Dimensi Pelayanan</b>	<b>Odds Ratio</b>	<b>p-value</b>
Efektifitas	6,496	0,000
Efisien	7,591	0,000
Akses	7,909	0,000
<i>Patient Center</i>	11,959	0,000
Keadilan	13,267	0,000
Keamanan	10,565	0,000

Berdasarkan tabel 4 didapatkan bahwa dimensi efektifitas, efisien, akses, *patient center*, keadilan, dan keamanan memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan masyarakat dalam kegiatan vaksinasi di Puskesmas Payung Sekaki ( $p\text{-value} = 0,000$ ). Dimensi keadilan memiliki pengaruh yang paling tinggi terhadap kepuasan masyarakat yang ditandai dengan nilai *odds ratio* berjumlah 13,267.

## PEMBAHASAN

Kepuasan masyarakat atas pelayanan vaksinasi COVID-19 menjadi fenomena

tersendiri di beberapa fasilitas kesehatan. Penelitian Ukey *et al* (2022) didapatkan

bahwa sebagian besar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di lokasi vaksinasi COVID-19. Hal ini sejalan dengan penelitian Fadhilah dkk (2021) didapatkan masyarakat merasa puas dengan pelayanan tenaga kesehatan di lokasi vaksinasi. Pelayanan yang berkualitas dari tenaga kesehatan akan melahirkan persepsi yang positif dari masyarakat sehingga dapat membantu pencapaian target vaksinasi di masyarakat (Yuantari dkk, 2018).

Hasil penelitian didapatkan bahwa mayoritas responden yang merasa puas dengan pelayanan vaksinasi yang diberikan petugas kesehatan. Pelayanan kesehatan saat ini telah lama dibicarakan, baik di negara maju ataupun berkembang. Hal ini mencakup metode pemberian asuhan keperawatan yang berfokus kepada pasien (*patient centered care*), sehingga pelayanan yang diberikan kepada pasien dapat lebih optimal dan memberikan hasil yang berkualitas (Pisu dkk, 2016). Kepuasan pasien yang tinggi juga dapat meningkatkan angka kunjungan masyarakat di fasilitas kesehatan yang sama, salah satunya adalah fasilitas kesehatan yang menyediakan layanan vaksinasi (Rosiana, Faridah, & Asro, 2021).

Penelitian yang dilakukan oleh Susilawati (2019) didapatkan bahwa salah satu hambatan dalam capaian vaksinasi COVID-19 adalah kurangnya minat masyarakat dalam mengikuti program vaksinasi. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan kepuasan atas pelayanan vaksinasi. Penelitian yang dilakukan oleh Agustina (2019) didapatkan bahwa adanya korelasi yang kuat antara jumlah kunjungan dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di sebuah fasilitas kesehatan. Dengan demikian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan COVID-19 akan dapat dicapai dengan kualitas pelayanan tenaga kesehatan yang berkualitas.

Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan memegang tanggung jawab penting dalam

keberhasilan dan kualitas pelayanan. Penelitian yang dilakukan oleh Handoko, Fazira, & Bros (2022) didapatkan bahwa pelayanan tenaga kesehatan dalam kegiatan vaksinasi kepada masyarakat menentukan capaian kunjungan dan kepuasan masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan. Hal ini didukung oleh penelitian Fitriani, Purnami, & Prasetyo (2022) yang menjelaskan bahwa kemudahan akses dan prosedur dari sebuah pelayanan kesehatan dapat mempengaruhi motivasi dan keinginan masyarakat untuk berkunjung ke fasilitas kesehatan vaksinasi.

Hasil penelitian didapatkan bahwa pada dimensi efektifitas jumlah responden yang mengatakan baik berjumlah 208 orang (76,8%) dan kurang baik 63 orang (23,2%). Pada dimensi efisien responden yang mengatakan baik berjumlah 178 orang (65,7%) dan kurang baik berjumlah 93 orang (34,3%). Pada dimensi akses responden yang mengatakan baik berjumlah 186 orang (68,6%) dan kurang baik berjumlah 85 orang (31,4%). Pada dimensi *patient center* responden yang mengatakan baik berjumlah 206 orang (76%) dan kurang baik berjumlah 65 orang (24%). Pada dimensi adil responden yang mengatakan baik berjumlah 213 orang (78,6%) dan kurang baik berjumlah 58 orang (21,4%). Pada dimensi aman responden yang mengatakan baik berjumlah 179 orang (66,1%) dan kurang baik berjumlah 92 orang (33,9%).

Pelayanan publik menuntut tenaga kesehatan untuk selalu memberikan pelayanan prima dan berkualitas. Hal ini dijelaskan bahwa respon masyarakat dalam pelayanan publik terkait pelayanan kesehatan selalu menjadi isu yang diperbincangkan (Inayati & Widiyarta, 2018). Petugas kesehatan yang memberikan pelayanan vaksinasi diharuskan untuk menjaga prinsip-prinsip etik dalam memberikan pelayanan vaksinasi, memberikan pelayanan yang profesional, dan memberikan penjelasan serta pemahaman yang baik kepada

masyarakat yang membutuhkan informasi (Dhaneswari & Zaman, 2021).

Penelitian yang dilakukan Istiqna (2016) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan tenaga kesehatan dapat memberikan dampak pada masyarakat yang datang ke fasilitas kesehatan untuk melaksanakan vaksinasi. Sejalan dengan penelitian Mario & Suryatma (2021) didapatkan bahwa fasilitas yang mendukung disertai kinerja dan kualitas pelayanan tenaga kesehatan yang baik dapat meningkatkan kunjungan vaksinasi dan kepuasan masyarakat di fasilitas kesehatan, sehingga peningkatan mutu pelayanan kesehatan dalam kegiatan vaksinasi COVID-19 dapat meningkatkan kepuasan dan capaian target vaksin di masa pandemi.

Kepuasan pasien merupakan cerminan atau *output* yang dihasilkan dari sebuah pelayanan kesehatan. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan berada jauh di atas yang diharapkan, sedangkan kekecewaan pelanggan akan muncul pada saat pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan tidak sesuai dengan harapan pasien (Pisu dkk, 2016).

Pelayanan tenaga kesehatan merupakan salah satu ujung tombak dalam pelayanan kesehatan. Semakin baik pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat, maka akan semakin baik respon dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan (Tsuwaibah, Rahim, & Hengky, 2020). Penelitian Budiarta, Mandagi, & Tucunan (2016) didapatkan bahwa sikap dan pengetahuan dari tenaga kesehatan sebagai pemberi pelayanan kesehatan menjadi pemegang kunci baiknya kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini didukung oleh Triastity & Triyaningsih (2013) dimana aspek *tangible, reliability, responsiveness, assurance*, dan *emphaty* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan vaksinasi COVID-19.

Pelayanan tenaga kesehatan memiliki korelasi positif dengan kepuasan

masyarakat yang menjalani vaksinasi COVID-19. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Yuantari dkk (2018) dan Kunno *et al* (2022) didapatkan bahwa tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan tenaga kesehatan memiliki hubungan yang signifikan dan positif, artinya semakin baik pelayanan kesehatan maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Dhaneswari & Zaman (2021) dan Fadhilah dkk (2021) yaitu lima aspek mutu pelayanan kesehatan tenaga kesehatan mempengaruhi kepuasan yang dirasakan masyarakat dalam melakukan vaksinasi.

Efektifitas dalam pelayanan kesehatan memberikan gambaran bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diberikan dengan berdasarkan bukti autentik. Hal ini sesuai dengan konsep yaitu pelayanan yang diberikan harus mampu mengurangi atau menghilangkan gejala serta keluhan yang dirasakan oleh pasien setelah mendapatkan perawatan (Handoko dkk, 2022). Sehingga, keefektifan sebuah pelayanan kesehatan bergantung kepada standar pelaksanaan pelayanan kesehatan yang diberikan (Hardono, 2015).

Penelitian Kunno *et al* (2022) didapatkan bahwa keefektifan sebuah vaksin dalam meningkatkan ketahanan tubuh baik *booster* maupun tidak mempengaruhi keinginan dan kepuasan masyarakat. Didukung oleh penelitian Hall *et al* (2022) dimana vaksinasi dapat menciptakan kepercayaan dan kepuasan bagi masyarakat apabila keefektifan dari vaksin dalam melawan virus SarCov-2 telah terbukti. Dengan demikian keefektifan pelayanan yang diberikan pasien dapat meningkatkan kepuasan dari pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan.

Efisien dalam layanan kesehatan adalah proses pemanfaatan sumber daya kesehatan dengan semaksimal mungkin dalam upaya pencegahan terjadinya pemborosan. Efisiensi layanan kesehatan yang diberikan di fasilitas kesehatan mampu menangani jumlah masyarakat

yang berkunjung meskipun dalam jumlah besar (Fadhilah dkk, 2021). Sementara itu, layanan kesehatan yang tidak sesuai standar dan tidak efisien akan mengganggu kenyamanan bagi pasien dan menimbulkan resiko bagi pasien (Bustami, 2015).

Efisiensi dalam pengelolaan sumber daya dan pelayanan kesehatan dapat menghemat biaya dan mempermudah capaian vaksin di masyarakat. Penelitian Yu *et al* (2021) didapatkan bahwa proses vaksinasi yang dilakukan untuk mencegah penyebaran COVID-19 harus mempertimbangkan aspek biaya, promosi, dan pemanfaatan sumber daya yang tersedia agar capaian vaksin dirasakan seluruh lapisan masyarakat. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Joshi *et al* (2021), yaitu pemanfaatan sumber daya manusia, yaitu tenaga kesehatan sebagai fasilitator harus diperhitungkan dengan tepat agar capaian vaksinasi COVID-19 dapat ditingkatkan dan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan layanan tersebut.

Kemudahan akses dalam pelayanan kesehatan mencakup beberapa aspek, mulai dari jarak, waktu, dan kemudahan dalam mencapai suatu lokasi atau daerah tempat pelayanan kesehatan berada. Menurut Dhaneswari dan Zaman (2021), kondisi geografis dapat mempengaruhi kemampuan masyarakat dalam mendapatkan akses pelayanan kesehatan. Akses ekonomi berfokus kepada kemampuan atau keterjangkauan biaya yang diperlukan dalam mendapat layanan kesehatan. Akses sosial atau budaya berfokus kepada penerimaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dan penerimaan dalam aspek nilai dan norma yang berlaku di tengah masyarakat. Akses organisasi menitikberatkan layanan kesehatan yang menimbulkan kenyamanan dan kemudahan bagi pasien. Akses bahasa, memiliki fokus pada kemampuan dalam berkomunikasi agar informasi yang disampaikan petugas kesehatan diterima dengan baik oleh pasien (Hardono, 2015).

Kepercayaan dan ketersediaan sumber daya dalam mencapai layanan

vaksinasi dapat meningkatkan penerimaan vaksin dan kepuasan pada masyarakat. Penelitian Alwi dkk (2021) didapatkan bahwa kemudahan akses mendapatkan layanan vaksinasi dan ketersediaan vaksin dapat meningkatkan kepuasan dan capaian vaksin hingga 83,3%. Hal ini sejalan dengan penelitian El-Elimat *et al* (2021) didapatkan bahwa kepercayaan masyarakat dalam penerimaan vaksinasi dapat mempengaruhi capaian vaksin, sehingga keterbukaan akan efek yang ditimbulkan serta manfaat vaksinasi sangat diperlukan agar masyarakat puas dengan pelayanan vaksin tersebut.

Dimensi dapat diterima/berpusat pada pasien merupakan aspek pelayanan yang bersifat menampung seluruh aspirasi dan pertimbangan dari masyarakat. Sudah menjadi kewajiban dari pihak rumah sakit dalam menjamin hak dan kewajiban dari seorang pasien selama proses pemberian pelayanan kesehatan (Fitriani dkk, 2022). Hal yang paling mendasar dari pasien sebagai individu adalah keunikan dari tiap individu dan pentingnya untuk melindungi dan menghargai nilai budaya, psikososial, serta nilai spiritual pasien (Hardono, 2015).

Penelitian Lin *et al* (2021) didapatkan bahwa pelayanan vaksinasi dapat menimbulkan kepuasan bagi masyarakat apabila tidak ditumpangi kebijakan atau politik lainnya, melainkan berfokus kepada peningkatan imunitas masyarakat. Hal ini dapat melahirkan kepercayaan masyarakat atas kebijakan vaksinasi COVID-19 dan masyarakat akan lebih puas untuk mendukung program yang dijalankan pemerintah. Sejalan dengan penelitian Wong *et al* (2021) yaitu kebijakan vaksinasi dapat diterima dan terealisasi dengan baik di masyarakat dengan menerapkan *Health Belief Model* kepada pelayanan tenaga kesehatan, artinya membina hubungan saling percaya antara tenaga kesehatan dengan masyarakat dapat meningkatkan capaian vaksinasi dan kepuasan masyarakat.

Dimensi adil merupakan salah satu dimensi yang memiliki resiko cukup tinggi untuk menjadi sebuah permasalahan.

Petugas kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan tanpa melihat status sosial, agama, ras, suku bangsa, dan lain-lain. Hal ini merupakan hak bagi pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang sama dengan setiap pasien yang datang ke fasilitas pelayanan kesehatan (Istiqna, 2016).

Penelitian Fadhilah dkk (2021) mengemukakan bahwa prinsip keadilan selama proses vaksinasi, mulai dari antrian hingga jenis vaksin yang diberikan sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Penelitian Savulescu (2021) menjelaskan bahwa keadilan selama proses vaksinasi kepada masyarakat dapat meningkatkan capaian vaksinasi dan kepuasan dari masyarakat atas pelayanan vaksin dari tenaga kesehatan, sehingga hal ini menjadi sebuah keharusan bagi tenaga kesehatan untuk tidak membedakan pelayanan dan jenis vaksinasi yang diberikan kepada masyarakat.

Dimensi keamanan maksudnya layanan kesehatan itu harus aman, baik bagi pasien, bagi pemberi layanan, maupun

bagi masyarakat sekitarnya. Menurut Ukey *et al* (2022), layanan kesehatan yang bermutu harus aman dan meminimalkan risiko cedera, infeksi, efek samping, atau bahaya lain yang ditimbulkan oleh layanan kesehatan itu sendiri (Hardono, 2015).

Penelitian Astuti dkk (2021) didapatkan bahwa tenaga kesehatan yang tidak terbuka terhadap keamanan dan keefektifan vaksinasi menyebabkan masyarakat tidak puas dan ragu untuk melakukan vaksinasi. Masyarakat cenderung takut akan efek samping yang ditimbulkan setelah melakukan vaksinasi. Sejalan dengan penelitian Zheng *et al* (2022) dijelaskan bahwa keberhasilan program vaksinasi dipengaruhi oleh penjelasan tenaga kesehatan tentang keamanan dan keefektifan dari vaksin untuk diberikan kepada masyarakat. Dengan jaminan keamanan dan informasi yang memadai tentang vaksin, maka masyarakat lebih puas dan mendukung kebijakan vaksinasi yang digalakkan oleh pemerintah.

## SIMPULAN

Berdasarkan penelitian didapatkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan masyarakat dalam

kegiatan vaksinasi. Dimensi adil memiliki hubungan yang paling erat dengan tingkat kepuasan masyarakat dalam kegiatan vaksinasi di Puskesmas Payung Sekaki.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina. (2019). Persepsi Sakit, Pengetahuan dan Kepuasan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 2(3), 274–285. Retrieved from <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeia%0APersepsi>
- Akbar, I. (2021). Vaksinasi Covid-19 dan Kebijakan Negara: Perspektif Ekonomi Politik. *Jurnal Academia Praja*, 4(1), 244–254.
- Alwi, S. A. R., Rafidah, E., Zurraini, A., Juslina, O., Brohi, I. B., & Lukas, S. (2021). A survey on COVID-19 vaccine acceptance and concern among Malaysians. *BMC Public Health*, 21(1), 1–12. <https://doi.org/10.1186/s12889-021-11071-6>
- Astuti, N. P., Nugroho, E. G. Z., Lattu, J. C., Potempu, I. R., & Swandana, D. A. (2021). Persepsi Masyarakat terhadap Penerimaan Vaksinasi Covid-19: Literature Review. *Jurnal Keperawatan*, 13(3), 569–580. <https://doi.org/10.32583/keperawatan.v13i3.1363>
- Budiarta, P. R. G., Mandagi, C. K. F., & Tucunan, A. A. T. (2016). Hubungan Perilaku Tenaga Kesehatan Dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Mopuya Kecamatan Dumoga Utara Kabupaten Bolaang Mongondow. *Pharmakon*, 5(1), 303–308.
- Bustami. (2015). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Dhaneswari, & Zaman, C. (2021). Analisis Perencanaan Vaksinasi COVID-19 di RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja Tahun 2021. *Jurnal Kesehatan Saelmakers PERDANA*, 5(1), 123–136. <https://doi.org/10.32524/jksp.v5i1.397>
- El-Elimat, T., AbuAlSamen, M. M., Almomani, B. A., Al-Sawalha, N. A., & Alali, F. Q.



- (2021). Acceptance and attitudes toward COVID-19 vaccines: A cross-sectional study from Jordan. *PLoS ONE*, 16(4 April), 1–15. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0250555>
- Fadhilah, M. U., Fauziyah, U., Cahyani, A. A., & Arif, L. (2021). Evaluasi Pelayanan Vaksin Covid – 19 (Studi Kasus Puskesmas Mojo Kota Surabaya). *Journal Publicuho*, 4(2), 536–552. <https://doi.org/10.35817/jpu.v4i2.18095>
- Fitriani, Purnami, C. T., & Prasetyo, A. B. (2022). Analisis Kepuasan Penggunaan Sistem Pcare Vaksinasi Covid-19 pada Petugas Kesehatan di Puskesmas. *The Indonesian Journal of Health Promotion*, 5(2), 421–427. Retrieved from <https://www.openaccess.cam.ac.uk/publishing-open-access/open-access-agreements>
- Hall, V., Foulkes, S., Insalata, F., Kirwan, P., Saei, A., Atti, A., ... Hopkins, S. (2022). Protection against SARS-CoV-2 after Covid-19 Vaccination and Previous Infection. *New England Journal of Medicine*, 386(13), 1207–1220. <https://doi.org/10.1056/nejmoa2118691>
- Handoko, B., Fazira, R., & Bros, U. A. (2022). Analisis kualitas pelayanan vaksinasi di Kantor Desa Lubuk Dalam Kabupaten Siak. *Journal of STIKes Awal Bros Pekanbaru*, 3(1), 18–24.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardono. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pasien Rawat Inap Dalam Menggunakan Jasa. *Jurnal Ilmu Manajemen, Volume 12(1)*.
- Hikmat, R. & Fazriah, M. (2014). Hubungan Antara Kepuasan Pasien Dengan Minat Kunjungan Ulang. *J Kesehat*. 2020;6(1):645–53.
- Ichsan, D. S., Hafid, F., Ramadhan, K., & Taqwin, T. (2021). Determinan Kesiediaan Masyarakat menerima Vaksinasi Covid-19 di Sulawesi Tengah. *Poltekita : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 15(1), 1–11. <https://doi.org/10.33860/jik.v15i1.430>
- Inayati, A. R., & Widiyarta, A. (2018). Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kesehatan Ibu Hamil Di Puskesmas Jatirogo Kecamatan Jatirogo Kabupaten Tuban. *Dinamika Governance : Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 8(1). <https://doi.org/10.33005/jdg.v8i1.1215>
- Istiqna, N. (2016). Harapan dan Kenyataan Pasien JKN Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit UNHAS. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 11(4), 263–269. Retrieved from <http://journal.unhas.ac.id/index.php/mkmi/article/view/545/370>
- Joshi, A., Kaur, M., Kaur, R., Grover, A., Nash, D., & El-Mohandes, A. (2021). Predictors of COVID-19 Vaccine Acceptance, Intention, and Hesitancy: A Scoping Review. *Frontiers in Public Health*, 9(August). <https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.698111>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *Dosis Vaksinasi Dosis 1 di Riau*. Jakarta.
- Kunno, J., Supawattanabodee, B., Sumanasrethakul, C., & Kaewchandee, C. (2022). The Relationship between Attitudes and Satisfaction Concerning the COVID-19 Vaccine and Vaccine Boosters in Urban Bangkok , Thailand : A Cross-Sectional Study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(5068), 1–11.
- Lemeshow, S., Jr, D. W. H., Klar, J., & Lwanga, S. K. (1997). *Adequacy of Sample Size in Health Studies*. New York: John Wiley & Sons WHO.
- Lin, C., Tu, P., & Beitsch, L. M. (2021). Confidence and receptivity for covid-19 vaccines: A rapid systematic review. *Vaccines*, 9(1), 1–32. <https://doi.org/10.3390/vaccines9010016>
- Mario, B., & Suryatma, A. (2021). Karakteristik Masyarakat dan Hubungannya dengan Kepuasan Pelayanan Vaksinasi di 11 Propinsi di Indonesia. *Jurnal Health Sains*, 2(3), 294–300.
- Nareza, M. (2021). “Inilah Pilihan Masker untuk Virus Corona”. [alodokter.com](http://alodokter.com). 2020. [Online]. Available: <https://www.alodokter.com/inilah-pilihan-maskeruntuk-virus-corona>
- Pisu, H., Rompas, S., & Malara, R. (2016). Hubungan Respons Time Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof. Dr. R. Kandou Manado. *E-Jurnal Keperawatan (e-Kp)*, 3(2).
- Ramadhan, H. N., Ardianto, A. B., Yuliastuti, E., Tujo, T., Husni, A., & Retnaningsih, R. (2021). Family Satisfaction of Covid-19 Patients with the Information Delivery Process and Hospital Services. *Media Keperawatan Indonesia*, 4(3), 175. <https://doi.org/10.26714/mki.4.3.2021.175-181>
- Rosiana, A. ., Faridah, N., & Asro, S. P. (2021). Pengaruh Perceived Value dan Citra Rumah Sakit Terhadap Niat Kunjungan Ulang. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 5(1269), 376–389.
- Salamah, U. & Purwanti, E. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan di IGD RS PKU Muhammadiyah Gombong. *Proceeding of The URECOL*.
- Savulescu, J. (2021). Good reasons to vaccinate: Mandatory or payment for risk? *Journal of Medical Ethics*, 47(2), 78–85.

- <https://doi.org/10.1136/medethics-2020-106821>
- Susilawati. (2019). Implementasi imunisasi untuk mencapai Universal Child Immunization (UCI) di Puskesmas Raya Kecamatan Siantar Barat Kota Pematang Siantar. *Jurnal Kesehatan Global*, 2(1), 8–19.
- Triastity, R., & Triyaningsih, S. L. (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).
- Tsuwaibah, Rahim, I., & Hengky, H. K. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pelayanan Kesehatan Pada Praktik Vaksinasi Meningitis Untukjamaah Umrah Di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas I Kota Makassar Wilayah Kerja Parepare. *Journal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 1(1), 53–60.
- Ukey, U. U., Chaudhary, S. M., Sharma, S. K., Narlawar, U. W., Singh, R., & Dabir, A. J. (2022). Awareness and Satisfaction About COVAXIN Vaccination Services at an Immunization Clinic in Nagpur: A Cross-Sectional Study. *Cureus*, 2019(March 2021), 1–10. <https://doi.org/10.7759/cureus.20983>
- Wong, M. C. S., Wong, E. L. Y., Huang, J., Cheung, A. W. L., Law, K., Chong, M. K. C., ... Chan, P. K. S. (2021). Acceptance of the COVID-19 vaccine based on the health belief model: A population-based survey in Hong Kong. *Elsevier*, 12(45), 1148–1156. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.vaccine.2020.12.083>
- Yu, Y., Lau, J. T. F., Lau, M. M. C., Wong, M. C. S., & Chan, P. K. S. (2021). Understanding the Prevalence and Associated Factors of Behavioral Intention of COVID-19 Vaccination Under Specific Scenarios Combining Effectiveness, Safety, and Cost in the Hong Kong Chinese General Population. *International Journal of Health Policy and Management*, (x), 1–12. <https://doi.org/10.34172/ijhpm.2021.02>
- Yuantari, C., Setyaningsih, S. W., & Rachmawati, N. P. (2018). Kualitas Pelayanan Pemberian Vaksinasi COVID-19 Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 2(2), 227–238. <https://doi.org/https://doi.org/10.15294/higeia.v6i1.51013>
- Zheng, C., Shao, W., Chen, X., Zhang, B., Wang, G., & Zhang, W. (2022). Real-world effectiveness of COVID-19 vaccines: a literature review and meta-analysis. *International Journal of Infectious Diseases*, 114, 252–260. <https://doi.org/10.1016/j.ijid.2021.11.009>