



SKRIPSI

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
MASYARAKAT YANG MENERIMA VAKSINASI
COVID-19 DI PUSKESMAS PERTIWI
MAKASSAR**

OLEH:

DINI ALFRIANTY PABENO (C1814201010)

GABRIELLA (C1814201014)

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN DAN NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN STELLA MARIS
MAKASSAR
2022**



SKRIPSI

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
MASYARAKAT YANG MENERIMA VAKSINASI
COVID-19 DI PUSKESMAS PERTIWI
MAKASSAR**

**Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan pada Sekolah
Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Makassar**

OLEH:

DINI ALFRIANTY PABENO (C1814201010)

GABRIELLA (C1814201014)

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN DAN NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN STELLA MARIS
MAKASSAR
2022**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini nama:

1. Dini Alfrianty Pabeno (C1814201010)
2. Gabriella (C1814201014)

Menyatakan dengan sungguh bahwa skripsi ini hasil karya sendiri dan bukan duplikasi ataupun plagiasi (jiplakan) dari hasil penelitian orang lain. Demikian surat pernyataan ini yang kami buat dengan sebenar benarnya.

Makassar, April 2022

Yang menyatakan,

Dini Alfrianty Pabeno



Gabriella



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi penelitian ini diajukan oleh:

Nama : Dini Alfrianty Pabeno (NIM : C1814201010)

Gabriella (NIM: C1814201014)

Program studi : Sarjana Keperawatan

Judul skripsi : Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat Yang Menerima Vaksinasi Covid-19 di Puskesmas Pertiwi Makassar

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi Sarjana Keperawatan dan Ners, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris

DEWAN PEMBIMBING DAN PENGUJI

Pembimbing 1: Henny Pongantung, Ns., MSN., DNSc ()

Pembimbing 2: Fitriyanti Patarru', Ns., M. Kep ()

Penguji 1: Serlina Sandi, Ns., M. Kep ()

Penguji 2: Euis Dedeh Komariah, Ns., MSN ()

Ditetapkan di : Makassar

Tanggal : 22 April 2022

Mengetahui

Ketua STIK Stella Maris Makassar



Sipriandus Abdu.S.Si S.Kep., Ns,M.Kes

NIDN: 092802701

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :

Dini Alfrianty Pabeno (C1814201010)

Gabriella (C1814201014)

Menyatakan menyetujui dan memberikan kewenangan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Makassar untuk menyimpan, mengalih informasi/formatkan, merawat dan mempublikasikan skripsi ini untuk kepentingan ilmu pengetahuan.

Demikian surat pernyataan ini kami buat dengan sebenar-benarnya.

Makassar, April 2022

Yang menyatakan

Dini Alfrianty Pabeno



Gabriella



HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN MASYARAKAT YANG MENERIMA VAKSINASI COVID-19 DI PUSKESMAS PERTIWI MAKASSAR

(Dibimbing oleh Henny Pongantung dan Fitriyanti Patarru')
Dini Alfrianty Pabeno (C1814201010)
Gabriella (C1814201014)

ABSTRAK

Layanan bermutu adalah layanan yang berorientasi pelanggan, tersedia, mudah didapat, memadai, terjangkau, dan mudah dikelola. Mutu tercapai jika kebutuhan dan harapan pelanggan terpenuhi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan masyarakat yang menerima vaksinasi Covid-19 di Puskesmas Pertiwi Makassar. Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah penelitian non eksperimental yaitu desain observasional analitik dengan menggunakan pendekatan cross sectional. Pengambilan sampel secara accidental sampling yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner sebagai alat ukur. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan SPSS versi 25 dengan uji *chi square* dan tingkat kemaknaan 5% ($\alpha=0,05$). Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai $p < \alpha$, artinya ada hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan masyarakat yang menerima vaksinasi Covid-19 dimana didapatkan nilai $p=0,000$. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan maka masyarakat akan semakin puas, jika pelayanan yang diberikan kurang baik maka masyarakat akan merasa tidak puas dengan pelayanan. Saran yang dapat diberikan kepada penyedia layanan kesehatan khususnya puskesmas untuk terus mempertahankan mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat agar masyarakat semakin puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci : Mutu pelayanan, Kepuasan Masyarakat

Referensi : 2015-2022

RELATIONSHIP OF QUALITY OF SERVICE WITH COMMUNITY SATISFACTION OF COMMUNITY RECEIVING THE COVID-19 VACCINATION IN PUSKESMAS PERTIWI MAKASSAR

(Dibimbing oleh Henny Pongantung dan Fitriyanti Patarru')
Dini Alfrianty Pabeno (C1814201010)
Gabriella (C1814201014)

ABSTRACT

Quality service is customer-oriented service, available, available, adequate, affordable and easy to manage. Quality is achieved when customer needs and expectations are met. The purpose of this study was to determine the relationship between service quality and community satisfaction who received the Covid-19 vaccination at the Pertiwi Health Center Makassar. The type of research used in this research is non-experimental research, namely analytic observational research with a cross sectional approach. Sampling by accidental sampling that met the inclusion and exclusion criteria with a sample of 111 respondents. Data was collected using a questionnaire as a measuring tool. The data obtained were then analyzed using SPSS version 25 using the chi square test with a significance level of 5% ($\alpha = 0.05$) and the results were read on Pearson's chi square. The results showed a $p < \alpha$ value, which means that there is a relationship between service quality and community satisfaction with Covid-19 vaccination recipients, where p value = 0.000. The conclusion of this study is that the better the service provided, the more satisfied the community will be, if the service provided is not good, the community will feel dissatisfied with the service. Suggestions that can be given to health service providers, especially health centers, are to continue to improve the quality of services so that people are more satisfied with the services provided.

Keywords : Service Quality, Community Satisfaction
Reference : 2015-2022

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat rahmat dan anugerah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Masyarakat Yang Menerima Vaksinasi Covid-19 di Puskesmas Pertiwi Makassar”.

Sebagai penulis tentunya menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang dapat membangun dalam menyempurnakan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini sampai selesai, tentunya tidak lepas dari bimbingan, dukungan, kerja sama, bantuan, dan doa dari berbagai pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini sebagai penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Siprianus Abdu, S.Si., Ns., M. Kes selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Makassar yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di STIK Stella Maris Makassar.
2. Fransiska Anita, Ns., M.Kep., Sp., Kep.MB selaku wakil Ketua bidang akademik dan kerjasama dan kepada Mery Sambo, Ns.,M.Kep selaku ketua program studi sarjana keperawatan dan ners STIK Stella Maris Makassar.
3. Henny Pongantung, Ns., MSN., DNSc selaku pembimbing I dan Fitriyanti Patarru', Ns., M. Kep selaku pembimbing II yang telah membimbing dengan sangat baik selama proses penyusunan skripsi.
4. Serlina Sandi, Ns., M. Kep selaku penguji I dan Euis Dedeh, Ns., MSN selaku penguji II yang telah banyak memberikan saran dan masukan demi penyempurnaan skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu dosen beserta seluruh pegawai STIK Stella Maris Makassar yang telah memberikan arahan dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Teman-teman program studi sarjana Keperawatan angkatan 2018 yang selalu mendukung dan telah bersama-sama berjuang serta memotivasi penulis.
7. Orang tua dari Dini Alfrianty Pabeno (Yulianus dan Damaris) beserta sanak saudara yang selalu mendoakan, memberikan semangat serta kasih sayang dan membantu dalam bentuk material hingga skripsi ini selesai.
8. Orang tua dari Gabriella (Ancimus dan Marselina.K) beserta sanak saudara yang selalu mendoakan, memberikan semangat serta kasih sayang dan membantu dalam bentuk material hingga skripsi ini selesai.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat menjadi langkah awal penelitian yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu keperawatan.

Penulis menyadari bahwa pembuatan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saran dan kritik sangat diharapkan untuk perbaikan penulisan skripsi ini kedepannya.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan menjadi sumber inspirasi untuk melakukan penelitian selanjutnya.

Makassar, April 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL DEPAN.....	i
HALAMAN SAMPEL DALAM	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
1. Tujuan Umum.....	4
2. Tujuan Khusus	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
1. Manfaat Akademik	4
2. Manfaat Praktis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Kesehatan.....	6
1. Definisi Pelayanan Kesehatan	6
2. Tujuan Pelayanan Kesehatan	6
3. Bentuk dan Jenis Pelayanan Kesehatan	7
4. Indikator Pelayanan Kesehatan.....	8
B. Tinjauan Umum Tentang Kepuasan	13
1. Definisi Kepuasan	13
2. Indikator Kepuasan	14
3. Faktor Pendorong Kepuasan.....	15
4. Cara Mengukur Kepuasan	17
C. Tinjauan Umum Tentang Vaksinasi	21
1. Definisi Vaksinasi	21
2. Jenis Vaksinasi	21
3. Tahap Pelaksanaan Vaksinasi	24
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN ..	26
A. Kerangka Konseptual	26
B. Hipotesis Penelitian	27
C. Definisi Operasional	28

BAB IV METODE PENELITIAN.....	29
A. Jenis Penelitian	29
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	29
C. Populasi dan Sampel.....	29
D. Instrumen Penelitian	30
E. Pengumpulan Data.....	31
F. Pengolahan Data.....	32
G. Analisa Data	32
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	33
B. Pembahasan.....	38
BAB VI PENUTUP	
A. Simpulan.....	42
B. Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Bagian Kerangka Konseptual.....	27
--	----

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional	28
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin	34
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kelompok Usia	35
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan	35
Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan.....	36
Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Mutu Pelayanan	36
Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Masyarakat..	37
Tabel 5.7 Analisa Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Masyarakat.....	38

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Permohonan Data Awal
- Lampiran 2 : Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 3 : Lembar Kuesioner
- Lampiran 4 : Instrumen Penelitian
- Lampiran 5 : *Informed Consent*
- Lampiran 6 : Master Tabel
- Lampiran 7 : Hasil Analisa
- Lampiran 8 : Lembar Konsul
- Lampiran 9 : Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 10 : Surat Keterangan Uji Turnitin
- Lampiran 11 : Jadwal Kegiatan

DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN, DAN ISTILAH

√	: Cek
Covid-19	: <i>Coronavirus Disease</i>
WHO	: <i>World Health Organization</i>
<i>Tangible</i>	: Bukti fisik
<i>Receptivity</i>	: Daya tanggap
<i>Trustworthiness</i>	: Keandalan
<i>Certainty</i>	: Kepastian
<i>Empathy</i>	: Kepedulian
Kuratif	: Pengobatan
Preventif	: Upaya pencegahan
Promotif	: Peningkatan kesehatan
Rehabilitasi	: Pemulihan kesehatan
Satis	: Cukup bagus atau tepat
Facio	: Melakukan atau membuat
<i>Lost customer</i>	: Pelanggan yang telah berhenti
<i>Intention to buy back</i>	: Niat untuk membeli kembali
Et al	: Dan lainnya
<i>Requirement</i>	: Persyaratan
BPOM	: Badan Penanggulangan Obat dan Makanan
HIV	: Human Immunodeficiency Virus
Kemenkes	: Kementerian Kesehatan
<i>Service quality</i>	: Kualitas pelayanan
<i>Cross Sectional</i>	: Uji silang atau kali silang
<i>Non-Probability sampling</i>	: Pengambilan sampel
<i>Accidental Sampling</i>	: Pemilihan sampel
Guttman	: Skala penolong
<i>Beneficence</i>	: Berbuat baik
<i>Confidentially</i>	: Kerahasiaan
<i>Justice</i>	: Pergantian
<i>Coding</i>	: Pemberian kode
<i>Editing</i>	: Pemeriksaan data
<i>Processing</i>	: Pengolahan
<i>Cleaning</i>	:Pembersihan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dipenghujung tahun 2019, ditemukannya virus baru (SARS-CoV2) dan penyakit ini bernama *Coronavirus Disease 2019*, virus ini berasal dari Wuhan, China. Covid-19 disebabkan oleh tetesan udara yang mengandung virus (SARS-CoV2) ketika orang yang terinfeksi batuk atau bersin. Tetesan di udara kemudian dapat dihirup oleh orang lain didekatnya yang tidak terinfeksi Covid-19 melalui hidung atau mulut mereka. Dampak nyata dari Covid-19 adalah penurunan ekonomi, terganggunya aktivitas seperti pekerjaan dan pendidikan, dampak psikologis dan perubahan perilaku, sehingga yang paling mengkhawatirkan adalah hilangnya nyawa atau kematian (Shereen et al., 2020).

Dalam waktu singkat, Covid-19 telah menyebar di setiap negara. Berdasarkan data World Health Organization (WHO) telah menginfeksi lebih dari 230 negara di dunia, dengan total kumulatif sejak 5 Februari 2021 mencapai 116.874.912 kasus, di Indonesia per 24 September jumlah kasus mencapai 4.204.116 kasus (Hastuti & Djanah, 2020).

Mengingat semakin banyaknya kasus Covid-19 di Indonesia, maka sejak awal tahun 2021 hingga saat ini, pemerintah telah menyiapkan program vaksinasi di berbagai layanan kesehatan seperti Puskesmas, yang secara bertahap akan diberikan kepada masyarakat Indonesia untuk memerangi penyebaran Covid-19. Tujuannya untuk menciptakan kekebalan agar masyarakat merasa lebih aman melakukan aktivitas sehari-hari (Fadhilah et al., 2021).

Pelayanan kesehatan seperti Puskesmas merupakan kebutuhan dasar seluruh masyarakat, dan pemerintah memiliki tanggung jawab yang besar untuk memberikan pelayanan kesehatan berkualitas tinggi yang terjangkau dan tersedia bagi seluruh masyarakat. Lingkungan yang sehat, pencegahan penyakit, peningkatan jumlah dan kualitas tenaga kesehatan, ketersediaan dan keterjangkauan obat, dan peningkatan gizi dan adalah contoh pelayanan kesehatan (Widiyarta et al.,2016).

Di masa pandemi seperti sekarang ini, tentunya kualitas pelayanan medis masih perlu ditingkatkan sesuai prosedur medis untuk menekan jumlah kasus positif Covid19. Standar pelayanan medis diperlukan untuk mencapai kualitas pelayanan, dalam hal ini pelayanan vaksinasi sesuai protokol kesehatan Covid-19. Penyelenggara pelayanan kesehatan harus memegang peranan penting terutama dalam pelaksanaan vaksinasi Covid-19, harus memberikan pelayanan yang terbaik dalam hal manajemen pelayanan kesehatan, memiliki fasilitas, bahan serta sumber daya yang cukup untuk meningkatkan kualitas pelayanan medis untuk memuaskan pengguna jasa puskesmas (Fadhilah et al., 2021).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan medis adalah sejauh mana perasaan individu mengikuti perbandingan hasil yang diperoleh dengan harapan mereka. Jika layanan medis memenuhi harapan pasien, pasien akan puas, sebaliknya jika pelayanan medis tidak sesuai dengan harapan pasien maka pasien akan kecewa.

Tingkat kepuasan pasien sangat penting dan erat kaitannya dengan jumlah kunjungan tindak lanjut pasien, sehingga dijadikan sebagai salah satu indikator mutu pelayanan medis. Kepuasan pasien terhadap pelayanan medis dapat dinilai dengan bukti fisik (*tangibles*),

daya tanggap, keandalan (*trust*), kepastian (*certainty*) dan perawatan (*empathy*) (Gaghana, 2014).

Dalam pemberian pelayanan kesehatan di dataran tinggi kepada masyarakat secara umum, tujuan yang diinginkan belum tercapai, dan masih banyak kelemahan. Meskipun klinik berusaha untuk sepenuhnya memenuhi semua kebutuhan layanan, termasuk layanan kuratif (pengobatan) dan preventif (upaya pencegahan), praktik menunjukkan bahwa masyarakat masih belum puas dengan pelayanan medis di Puskesmas yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat seperti kurangnya kursi tunggu, kurangnya informasi yang diberikan, layanan pendaftaran yang rumit (Irmawati, 2017).

Beberapa penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa pelayanan vaksinasi memiliki masalah dengan pengumpulan data dan langkah-langkah yang dapat diakses secara online, penjadwalan, antrian panjang dalam proses registrasi, antrian panjang pada saat pelaksanaan vaksinasi dan ruang yang sempit serta tidak berjarak satu sama lain (Fadhilah et al., 2021).

Berdasarkan data yang kami dapat bahwa terdapat 200 masyarakat dewasa yang telah menerima vaksinasi Covid-19 pada bulan November dan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat tentang kepuasannya terhadap pelayanan vaksinasi Covid-19 di Puskesmas Pertiwi, mereka mengalami kendala atau kesulitan dalam proses pendaftaran dan penerimaan nomor antrian di loket, fasilitas seperti kursi tunggu yang kurang, jarak antara satu sama lain tidak diatur, ruangan untuk melakukan vaksinasi serta ruang tunggu yang sempit sehingga saling berdekatan dan tidak menjaga jarak, kurangnya informasi syarat yang harus dibawa pada saat vaksinasi, dan ketersediaan vaksin lebih sedikit daripada manusia yang datang.

B. Rumusan Masalah

Virus Covid-19 merupakan wabah yang sangat mengkhawatirkan, maka dalam hal ini pemerintah telah mengeluarkan beberapa kebijakan salah satunya pelaksanaan vaksinasi Covid-19 yang bisa dilakukan diberbagai peyedia layanan kesehatan seperti Puskesmas. Tentu dalam hal ini Puskesmas harus lebih teliti memperhatikan apa saja yang harus dipersiapkan dalam proses pelayanan vaksinasi Covid-19. Berdasarkan data diatas penulis ingin mengetahui bagaimana hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan masyarakat yang menerima vaksinasi Covid-19?

C. Tujuan Masalah

1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat hubungan antara pelayanan dan kepuasan masyarakat yang menerima vaksinasi Covid-19 di Puskesmas Pertiwi Makassar.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk menentukan tingkat pelayanan yang diberikan petugas vaksinasi selama pelaksanaan vaksinasi Covid-19 di Puskesmas Pertiwi Makassar.
- b. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat dalam pelayanan vaksinasi Covid-19 di Puskesmas Pertiwi Makassar.
- c. Menganalisis hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan masyarakat dalam pelayanan vaksinasi Covid-19 di Puskesmas Pertiwi Makassar.