

## **KARAKTERISTIK MASYARAKAT DAN HUBUNGANNYA DENGAN KEPUASAN PELAYANAN VAKSINASI DI 11 PROVINSI DI INDONESIA**

**Bryan Mario Isakh dan Anton Suryatma**

Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya dan Pelayanan Kesehatan, Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan, Jakarta Pusat, Indonesia

Email: bryanmariosakh@gmail.com dan drantonsuryatma@gmail.com

---

### **ARTIKEL INFO**

Tanggal diterima: 5 Maret 2021

Tanggal direvisi: 15 Maret 2021

Tanggal disetujui: 25 Maret 2021

---

#### **Keywords:**

*satisfaction of vaccine services; health centers; hospitals; immunization programs*

### **ABSTRACT**

*This study aims to determine the level of public satisfaction with vaccine delivery services. The research was conducted by filling out a questionnaire of drug and vaccine service satisfaction. Purposive selection of research sites and as many as 559 respondents answered the questionnaire with independent variables: patient characteristics namely age, gender, education, employment and economic level. Dependent variable: patient satisfaction with vaccine services. The research method used is qualitative. Data analysis using cross-tabulation and simple logistic regression. The results showed no link between community characteristics and vaccine service satisfaction. Both in terms of age, gender, education and employment. This may be because the immunization program is a mandatory government program that must be implemented by the region. Suggestions for improving access to health facilities, comprehensive services for the community as well as providing comprehensive education to the community so that knowledge about the benefits of vaccine delivery can be accepted by the community.*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemberian vaksin. Penelitian dilakukan dengan pengisian angket kepuasan pelayanan obat dan vaksin. Pemilihan lokasi penelitian secara purposive dan sebanyak 559 responden menjawab angket tersebut dengan variabel independen: karakteristik pasien yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan tingkat ekonomi. Variabel dependen: kepuasan pasien terhadap pelayanan vaksin. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Analisis data menggunakan tabulasi silang dan regresi logistik sederhana. Hasil penelitian menunjukkan tidak ada hubungan antara karakteristik masyarakat dengan kepuasan pelayanan vaksin. Baik dari segi usia, jenis kelamin, pendidikan maupun pekerjaan. Hal ini mungkin terjadi dikarenakan program imunisasi merupakan program wajib pemerintah yang harus dilaksanakan oleh

---

**Kata Kunci:**

kepuasan pelayanan vaksin; puskesmas; rumah sakit; program imunisasi

daerah. Saran peningkatan akses menuju fasilitas kesehatan, pelayanan yang paripurna untuk masyarakat serta memberikan edukasi yang menyeluruh kepada masyarakat sehingga pengetahuan tentang manfaat dari pemberian vaksin bisa diterima oleh masyarakat.

---

**Corresponden Author**

Email: bryanmariosakh@gmail.com

Artikel dengan akses terbuka dibawah lisensi



**Pendahuluan**

Di masa pandemi virus covid-19 ini kita bisa merasakan betapa pentingnya vaksin untuk mengatasi beberapa penyakit yang disebabkan oleh virus (Soewardini et al., 2021). Namun sayangnya sampai saat ini belum semua penyakit yang disebabkan virus terdapat vaksinnya. Di Indonesia saat ini sudah diwajibkan setiap warganya untuk di vaksin atau imunisasi dasar (5 jenis). Dengan memberikan imunisasi sesuai jadwal yang telah ditetapkan memberikan hasil pembentukan kekebalan (antibodi) yang optimal sehingga dapat melindungi anak dari paparan penyakit. Di Indonesia, jadwal imunisasi di keluarkan oleh Kementerian Kesehatan RI, yang mengharuskan orang tua memberikan imunisasi dasar lengkap (Taufiq, 2019).

Dalam undang-undang kesehatan no. 39 tahun 2009 telah disebutkan bahwa pemerintah menjamin ketersediaan bahan imunisasi yang aman, bermutu, efektif, terjangkau, dan merata bagi masyarakat untuk upaya pengendalian penyakit menular melalui imunisasi (Indonesia, 2009). Menurut PMK nomor 12 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan imunisasi disebutkan bahwa pelayanan imunisasi dapat dilakukan di dalam gedung diantaranya di puskesmas dan di luar gedung termasuk Posyandu (Nazirah & Yuswardi, 2017). Menurut Permenkes RI No. 75 Tahun 2014, puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan

masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi tingginya di wilayah kerjanya (Megawat, 2018).

Pada tahun 2016 Indonesia diramaikan dengan ditemukannya kasus vaksin palsu. Vaksin palsu yang dimaksud tidak hanya berasal dari jalur illegal tetapi juga memiliki komponen yang tidak sesuai (Heryanto, 2018). Penelitian mengenai vaksin tahun 2012 menunjukkan bahwa pengelolaan vaksin di institusi pemerintah masih mengalami beberapa kendala dalam penanganan rantai dingin dan masalah ini lebih terlihat di fasilitas kesehatan swasta. Ketersediaan vaksin juga masih belum efektif dan efisien sesuai ketentuan. Hal ini terbukti dari masih adanya fasilitas yang memiliki vaksin dalam jumlah yang berlebih (Susyanty et al., 2020).

Dengan kejadian beredarnya vaksin palsu dan distribusi yang tidak merata dapat menyebabkan tingkat kepercayaan dan kepuasan konsumen terhadap penggunaan vaksin dapat menurun atau berkurang sehingga dalam tulisan ini akan dibahas terkait dengan tingkat kepuasan terhadap vaksin.

**Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Data yang digunakan dalam artikel ini berasal dari penelitian “Distribusi, ketersediaan serta pelayanan obat dan vaksin

dalam menghadapi jaminan kesehatan semesta 2019” yang dilakukan oleh Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan pada tahun 2017 di 11 provinsi di Indonesia.

Terdapat 559 responden yang menjawab dibagian kepuasan terhadap vaksin. Untuk bagian kepuasan terhadap vaksin, ditanyakan 11 pertanyaan kepada responden (tabel 1), dengan nilai 1 untuk tidak memuaskan, 2 untuk kurang memuaskan, 3 untuk memuaskan dan 4 untuk sangat memuaskan. Untuk komposit kepuasan, dijumlahkan nilai dari 11 pertanyaan lalu digunakan nilai rata-rata dari tiap responden. Nilai rata-rata yang digunakan sebagai titik potong adalah 22, nilai dibawah 22 dikategorikan sebagai kurang puas dan atau diatas 22 dikategorikan puas.

Untuk karakteristik responden, dikumpulkan data seperti: umur (yang pada analisis ini dibagi menjadi 2 kelompok: <39 dan >=40tahun); jenis kelamin (laki-laki dan perempuan); pendidikan (<SMA dan >=SMA); pekerjaan (bekerja dan tidak bekerja); dan desakota (urban, rural dan tertinggal/perbatasan) (Sulistiowati & Idaiani, 2015).

Digunakan analisis tabulasi silang yang terpisah antara masing-masing provinsi dan regresi logistik sederhana untuk melihat hubungan antara karakteristik responden dengan kepuasan pelayanan vaksin.

## Hasil dan Pembahasan

### A. Hasil Penelitian

**Tabel 1**  
**Daftar Pertanyaan Kepuasan Dan Hasil Deskriptifnya**

No Pernyataan	Deskriptifnya				
	N	mi	Ma	Mea	Std.
	n	x	n	D	
1 Kemudahan menemukan lokasi/ada petunjuk tempat imunisasi	55 9	1	4	3,36	,529
2 Kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu	55 9	1	4	3,13	,563

3 Kecukupan tempat duduk di ruang tunggu	55 9	1	4	2,85	,656
4 Kemudahan mengenal petugas karena memakai tanda pengenal atau seragam	55 9	1	4	3,15	,596
5 Ketersediaan tempat untuk pelayanan imunisasi	55 9	1	4	3,10	,583
6 Kemudahan prosedur administrasi untuk mendapatkan layanan imunisasi	55 9	1	4	3,15	,495
7 Keterampilan petugas melayani imunisasi	55 9	2	4	3,32	,500
8 Kelengkapan/ketersediaan vaksin	55 9	1	4	3,27	,562
9 Kejelasan informasi yang diberikan petugas imunisasi	55 9	1	4	3,27	,526
10 Keramahan petugas dalam pelayanan imunisasi	55 9	2	4	3,36	,532
11 Kelamaan menunggu pelayanan sejak datang sampai mendapat imunisasi	55 9	1	4	2,94	,660

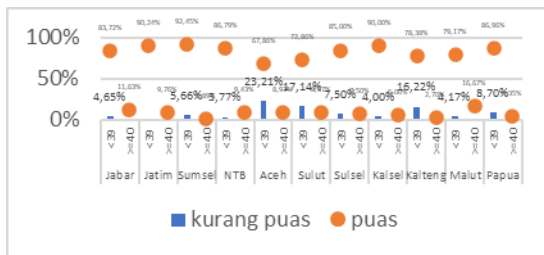
**Tabel 2**  
**Karakteristik dan Kepuasan**

Karakteristik	Kurang Puas	Puas	OR	p
<b>Provinsi</b>				
Jawa Barat	2	41		ref
Jawa Timur	0	41	1	omit
Sumatera Selatan	3	50	0,81	0,825
NTB	2	51	1,24	0,831
Aceh	13	43	0,16	0,021
Sulawesi Utara	13	579	0,21	0,050
Sulawesi Selatan	3	37	0,60	0,589
Kalimantan Selatan	2	48	1,17	0,877
Kalimantan Tengah	7	30	0,21	0,061
Maluku Utara	2	46	1,12	0,910
Papua	6	63	0,51	0,426
<b>Usia</b>				
< 39 Tahun	51	463		ref
40-59 Tahun	2	44	2,42	0,230
<b>Jenis Kelamin</b>				
Laki-laki	1	25		ref
Perempuan	52	482	0,37	0,336
<b>Pendidikan</b>				
< SLTA	11	162		ref
≥ SLTA	42	345	0,56	0,097
<b>Pekerjaan</b>				
Tidak Bekerja	39	374		ref
Bekerja	14	133	0,99	0,997
<b>Urban</b>				
Urban	18	225		ref
Rural	16	93	0,47	0,036
Tertinggal/perbatasan	19	189	0,80	0,506

# Karakteristik Masyarakat dan Hubungannya dengan Kepuasan Pelayanan Vaksinasi di 11 Provinsi di Indonesia

Pada tabel 2 Karakteristik kepuasan responden tergambar bahwa responden yang kurang puas dengan pelayanan vaksin/imunisasi terbanyak terdapat di provinsi Aceh dan Sulawesi Utara, sedangkan kelompok umur yang kurang puas ada di kelompok umur dibawah 39 tahun, untuk jenis kelamin yang kurang puas paling banyak responden perempuan, sedangkan tingkat pendidikan yang kurang puas ada di kelompok pendidikan SLTA ke atas dan kelompok responden yang tidak bekerja merupakan kelompok yang terbanyak yang tidak puas terhadap vaksin/imunisasi, namun jika dilihat pada lokasi responden terdapat nilai yang seimbang untuk kekurangan puas responden baik pada lokasi urban, rural dan daerah tertinggal.

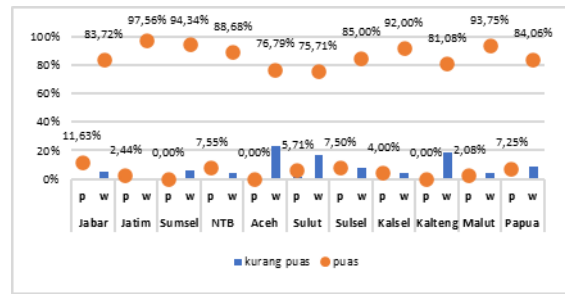
## 1. Umur



**Gambar 1**  
Proporsi Kepuasan Vaksin Berdasarkan Kelompok Umur dan Provinsi

Dari grafik diatas dapat terlihat bahwa bila pada provinsi yang sama dan dibandingkan antara yang kurang puas pada kelompok umur muda dengan yang kurang puas pada kelompok umur tua, maka proporsi responden yang kurang puas paling banyak kelompok umur muda. Sedangkan bila dibandingkan antara yang puas pada kelompok muda dan yang puas pada kelompok tua, maka proporsi kelompok muda lebih banyak.

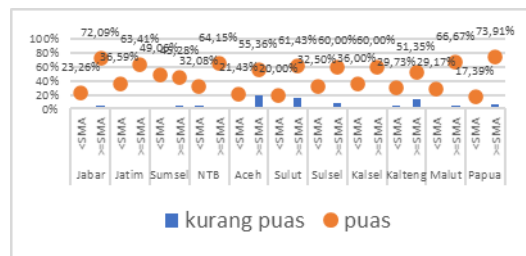
## 2. Jenis Kelamin



**Gambar 2**  
Proporsi Kepuasan Vaksin Berdasarkan Kelompok Jenis Kelamin dan Provinsi

Dari grafik diatas dapat terlihat bahwa bila pada provinsi yang sama dan dibandingkan antara yang kurang puas kelompok pria dengan yang kurang puas pada kelompok wanita, maka proporsi responden yang kurang puas paling banyak kelompok wanita. Sedangkan bila dibandingkan antara yang puas pada kelompok pria dan yang puas pada kelompok wanita, maka proporsi kelompok wanita lebih banyak.

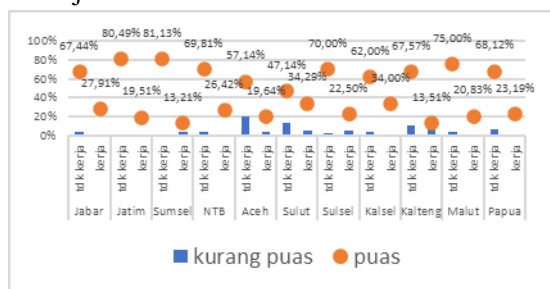
## 3. Pendidikan



**Gambar 3**  
Proporsi Kepuasan Vaksin Berdasarkan Kelompok Pendidikan dan Provinsi

Dari grafik diatas dapat terlihat bahwa bila pada provinsi yang sama dan dibandingkan antara yang kurang puas kelompok <SMA dengan yang kurang puas pada kelompok ≥SMA, maka proporsi responden yang kurang puas paling banyak kelompok ≥SMA. Sedangkan bila dibandingkan antara yang puas pada kelompok <SMA dan yang puas pada kelompok ≥SMA, maka proporsi kelompok ≥SMA lebih banyak.

4. Pekerjaan



**Gambar 4**  
**Proporsi Kepuasan Vaksin Berdasarkan**  
**Kelompok Kerja dan Provinsi**

Dari grafik diatas dapat terlihat bahwa bila pada provinsi yang sama dan dibandingkan antara yang kurang puas kelompok tidak kerja dengan yang kurang puas pada kelompok kerja, maka proporsi responden yang kurang puas paling banyak kelompok tidak kerja. Sedangkan bila dibandingkan antara yang puas pada kelompok tidak kerja dan yang puas pada kelompok kerja, maka proporsi kelompok tidak kerja lebih banyak.

Namun dari hasil regresi logistik (tabel2), tidak satupun karakteristik yang memiliki nilai signifikansi <0,005 terhadap kepuasan vaksin. Hal ini mengisyaratkan bahwa ada faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan vaksin

**B. Pembahasan**

Hasil statistik penelitian menyatakan bahwa kelompok umur tidak signifikan berpengaruh terhadap kepuasan vaksin, namun dari hasil deskriptif terlihat bahwa kelompok umur muda lebih banyak yang puas dan juga yang tidak puas dibandingkan dengan kelompok umur tua. Hal ini menunjukkan tingkat partisipasi penggunaan vaksin kelompok umur muda lebih baik daripada kelompok tua. Sehingga diduga ada interaksi antara kelompok usia muda dengan pendidikan atau pengetahuan dalam mempengaruhi kepuasan vaksin. Walaupun dalam

penelitian ini juga didapatkan bahwa variable pendidikan bila berdiri sendiri tidak signifikan secara statistik terhadap kepuasan vaksin. Hasil penelitian menyatakan bahwa tidak menunjukkan pengaruh pendidikan terhadap kepuasan vaksin. sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Meyvi Stefriany S. menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara pendidikan dengan kepatuhan ibu dalam pemberian imunisasi dasar (Senewe et al., 2017). Namun berdasarkan (Candrasari, 2018) terdapat hubungan antara pengetahuan dengan minat terhadap melakukan vaksin. Pengetahuan sendiri dapat diasumsikan tidak hanya didapatkan dari jenjang Pendidikan namun bisa juga melalui media.

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa responden yang kurang puas dengan pelayanan vaksin/imunisasi terbanyak terdapat di provinsi Aceh dan Sulawesi Utara. Menurut Perkumpulan Keluarga Berencana Indonesia (PKBI) Aceh dan Dinas Kesehatan Provinsi Aceh atas dukungan UNICEF melakukan survei atas pengetahuan, sikap dan perilaku masyarakat terhadap program imunisasi yang dikaitkan dengan Fatwa MPU No.3 Tahun 2015 di lima kabupaten/kota, yaitu Kabupaten Aceh Timur, Aceh Utara, Kota Lhokseumawe, Bireuen, dan Pidie. Isi Fatwa MPU Aceh tersebut menegaskan bahwa vaksin polio tetes tidaklah haram dan boleh digunakan oleh umat Islam. Lima kabupaten yang dilakukan survey tersebut adalah wilayah dengan angka cakupan imunisasi rendah. Dari survei didapatkan beberapa gambaran yaitu: Pertama, masyarakat masih takut dengan efek samping imunisasi; Kedua, masih adanya tokoh agama, tokoh masyarakat, dan petugas kesehatan yang memprovokasi agar tidak melakukan imunisasi; Ketiga, lemahnya informasi yang didapatkan; Keempat, masih

rendahnya sumber daya manusia dan fasilitas kesehatan, dan; Kelima, berkembang isu vaksin haram yang mengandung enzim babi (Akmal, 2019). Sedangkan untuk provinsi Sulawesi Utara UCI pada tahun 2017 sebesar 88% dengan Kab. Bolaang Mongondow dan Kab. Minahasa Tenggara masih belum mencapai target UCI keadaan tersebut memberi peluang terjadinya KLB penyakit yang dapat dicegah dengan imunisasi (Akbar, 2018).

Untuk karakteristik lain yang menunjukkan tidak adanya hubungan dengan tingkat kepuasan vaksin dapat diartikan bahwa dengan program imunisasi yang telah menjadi program wajib pemerintah serta pemberian pelayanan yang gratis hingga tingkat posyandu menjadikan hal tersebut menjadi mungkin. Christin Hiyana TD, melakukan penelitian yang hasilnya mendukung penelitian ini yaitu Hal ini menunjukkan bahwa responden tetap akan loyal melaksanakan imunisasi dalam keadaan puas maupun tidak puas terhadap layanan Puskesmas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara Kepuasan Mutu Pelayanan Imunisasi Dasar terhadap Loyalitas Ibu Balita. Kepuasan sebagai salah satu komponen yang mempengaruhi loyalitas. Peraturan tentang jadwal imunisasi dari Pemerintah membuat ibu dipaksa untuk mematuhi aturan tersebut. Fasilitas yang diberikan pemerintah antara lain biaya gratis, kemudahan dalam mendapatkan imunisasi baik di Posyandu maupun di Puskesmas dan adanya bulan imunisasi membuat ketercakupannya target imunisasi menjadi besar. Kelengkapan imunisasi dapat lebih mudah dicapai (Tunggadewi et al., 2019).

Pekerjaan juga tidak memberikan hubungan yang signifikan terhadap kepuasan vaksin, penelitian yang dilakukan oleh Evi Dayanti H,

menyebutkan bahwa pekerjaan dan lokasi/jarak tidak memiliki pengaruh terhadap pemberian imunisasi dasar (Harahap, 2019). Begitu juga penelitian yang dilakukan oleh Vivi Triana dengan nilai Pvalue sebesar  $0,66 > 0,05$  menunjukkan bahwa pekerjaan tidak memberikan nilai yang bermakna untuk variabel pekerjaan orang tua dengan pemberian imunisasi dasar lengkap pada bayi dikota Padang (Triana, 2017).

### Kesimpulan

Dari masing-masing karakteristik masyarakat tidak ada hubungan yang bermakna terhadap kepuasan penggunaan vaksin hal ini bisa terjadi karena vaksinasi merupakan program pemerintah yang wajib diterapkan dan dilaksanakan di seluruh wilayah Indonesia. Sehingga untuk meningkatkan kepuasan terhadap penggunaan vaksin perlu peningkatan pelayanan, keterjangkauan fasilitas kesehatan dan pengetahuan bagi masyarakat.

### BIBLIOGRAFI

- Akbar, H. (2018). Determinan Epidemiologis kejadian Diare Pada Anak Balita Di Wilayah Kerja Puskesmas Juntinyuat. *Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 13(2).
- Akmal, S. (2019). *Diskursus Islam Aceh*. Padébooks.
- Candrasari, A. (2018). *Hubungan Pengetahuan Tentang Vaksin Mr (Measles Rubella) Dan Pendidikan Ibu Terhadap Minat Keikutsertaan Vaksinasi Mr Di Puskesmas Kartasura*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Harahap, E. D. (2019). *Faktor Yang Memengaruhi Perilaku Ibu Terhadap Pemberian Imunisasi Dasar Pada Bayi Di Desa Situmbaga Kecamatan Halongonan Timur Kabupaten Padang Lawas Utara*. Institut Kesehatan

Helvetia.

Heryanto, G. G. (2018). *Problematika Komunikasi Politik*. Ircisod.

Indonesia, R. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. *Jakarta Republik Indones*.

Megawat, L. (2018). *Implementasi Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat Dalam Rangka Meningkatkan Akreditasi Puskesmas Di Puskesmas Teladan Kecamatan Medan Kota*.

Nazirah, R., & Yuswardi, Y. (2017). Perilaku Perawat Dalam Penerapan Manajemen Kesehatan Dan Keselamatan Kerja (K3) Di Aceh. *Idea Nursing Journal*, 8(3).

Senewe, M. S., Rompas, S., & Lolong, J. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepatuhan Ibu Dalam Pemberian Imunisasi Dasar Di Puskesmas Tongkaina Kecamatan Bunaken Kota Madya Manado. *Jurnal Keperawatan*, 5(1).

Soewardini, H. M. D., Lestari, R., Chamidah, D., Tya, F. W. R., Giri, K. R. P., Ramadhana, N., Andriyani, W., Suprayitno, A., Mardani, D. A., & Mochdar, D. F. (2021). *Kajian Lintas Perspektif Ilmu Tentang Pandemi Covid*

19. Penerbit Qiara Media.

Sulistiowati, E., & Idaiani, S. (2015). Faktor Risiko Penyakit Ginjal Kronik Berdasarkan Analisis Cross-Sectional Data Awal Studi Kohort Penyakit Tidak Menular Penduduk Usia 25-65 Tahun Di Kelurahan Kebon Kalapa, Kota Bogor Tahun 2011. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 43(3), 163–172.

Susyanty, A. L., Yuniar, Y., Herman, M. J., & Prihartini, N. (2020). Kesesuaian Penyelenggaraan Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas. *Media Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan*, 30(1), 65–74.

Taufiq, A. R. (2019). Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Dan Akuntabilitas Kinerja Rumah Sakit. *Profita: Komunikasi Ilmiah Dan Perpajakan*, 12(1), 56–66.

Triana, V. (2017). Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemberian Imunisasi Dasar Lengkap Pada Bayi Tahun 2015. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 10(2), 123–135.

Tunggadewi, C. H., Rofi'ah, S., & Lusiana, A. (2019). Hubungan Kepuasan Mutu Pelayanan Imunisasi Dasar Terhadap Loyalitas Ibu Balita. *Jurnal Kebidanan*, 9(1), 76–79.