

SKRIPSI

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN VAKSINASI COVID-19 DI PUSKESMAS PADANG SELASA KOTA PALEMBANG



OLEH

NAMA : FADHILAH NOVIANTI
NIM : 10011181823039

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT (S1)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2022**

SKRIPSI

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN
TERHADAP PELAYANAN VAKSINASI COVID-19
DI PUSKESMAS PADANG SELASA
KOTA PALEMBANG

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar (S1)
Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya



OLEH

NAMA : FADHILAH NOVIANTI
NIM : 10011181823039

PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT (S1)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2022

**ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
Skripsi, 1 Juli 2022**

Fadhilah Novianti; Dibimbing oleh Dian Safriantini, S.KM., M.PH

**Analisis Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Vaksinasi Covid-19 di
Puskesmas Padang Selasa Kota Palembang**

xvi + 141 halaman, 31 tabel, 2 gambar, 5 lampiran

ABSTRAK

Vaksinasi bertujuan agar individu mempunyai sistem kekebalan tubuh terhadap suatu virus dan apabila terpajan maka tidak menimbulkan gejala berat. Pentingnya kepuasan pasien memberikan dampak yang luas dan positif bagi layanan publik itu sendiri agar mampu memahami harapan pasien dalam mengedepankan mutu layanan. Seperti pelayanan vaksinasi Covid-19 di Puskesmas pada masa pandemi Covid-19. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan vaksinasi Covid-19 di Puskesmas Padang Selasa Kota Palembang dengan menggunakan unsur variabel Indeks Kepuasan Masyarakat menurut PERMENPAN RI No 14 Tahun 2017. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi *Cross-Sectional* dengan metode kuantitatif. Sampel penelitian ini adalah peserta vaksinasi Covid-19 di Puskesmas Padang Selasa sebanyak 64 orang. Metode pengambilan sampel menggunakan *Non-Probability Sampling* dengan teknik *accidental sampling*. Teknik analisis data dilakukan secara uji univariat dan bivariat menggunakan tabel *Chi-Square*. Hasil uji statistik hubungan antara delapan unsur variabel indeks kepuasan masyarakat didapatkan variabel yang berhubungan adalah persyaratan (P-Value = <0,0001), waktu penyelesaian (P-Value = 0,001), produk spesifikasi jenis pelayanan (P-Value = <0,0001), kompetensi pelaksana (P-Value = <0,0001), perilaku pelaksana (P-Value = 0,006), penanganan pengaduan, saran dan masukan (P-Value = ,001) dan sarana prasarana (P-Value = 0,003). Hanya unsur sistem, mekanisme dan prosedur yang tidak berhubungan dengan hasil (P-value = 0,191 >0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara prosedur dengan tingkat kepuasan peserta pelayanan vaksinasi Covid-19 di Puskesmas Padang Selasa Kota Palembang. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi pihak Puskesmas untuk meningkatkan lagi mutu pelayanan vaksinasi Covid-19.

Kata kunci : kepuasan pasien, pelayanan kesehatan, indeks kepuasan masyarakat, vaksin

Kepustakaan : (2006-2022)

ADMINISTRATION OF HEALTH POLICY
FACULTY OF PUBLIC HEALTH
Sriwijaya University
Thesis, July 1, 2022

Fadhilah Novianti; Dian Safriantini, S.KM., M.PH

Analysis of Satisfaction Levels with Covid-19 Vaccination Services at Padang Selasa Health Center in Palembang

xvi + 141 pages, 31 tables, 2 pictures, 5 attachments

ABSTRACT

Vaccination is intended so that individuals have an immune system against a virus and when exposed it does not cause severe symptoms. The importance of patient satisfaction has a broad and positive impact on the public service itself in order to be able to understand patient expectations in prioritizing service quality. Such as the Covid-19 vaccination service at the Puskesmas during the Covid-19 pandemic. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with the Covid-19 vaccination service at the Padang Selasa Health Center Palembang by using the variable element of the Community Satisfaction Index according to PERMENPAN RI No. 14 of 2017. This study used a cross-sectional study approach with quantitative methods. The sample of this study was 64 people who participated in the Covid-19 vaccination at the Padang Health Center Selasa. Sampling method using Non-Probability Sampling with accidental sampling technique. The data analysis technique was carried out by using univariate and bivariate tests using a Chi-Square table. The results of the statistical test of the relationship between the eight elements of the community satisfaction index variable obtained that the related variables were requirements ($P\text{-Value} = <0.0001$), completion time ($P\text{-Value} = 0.001$), product specification type of service ($P\text{-Value} = <0, 0001$), implementing competence ($P\text{-Value} = <0.0001$), implementing behavior ($P\text{-Value} = 0.006$), handling complaints, suggestions and input ($P\text{-Value} = 0.001$) and infrastructure ($P\text{-Value} = 0.003$). Only system elements, mechanisms and procedures are not related to the results ($P\text{-value} = 0.191 > 0.05$), so it can be concluded that there is no significant relationship between procedures and the satisfaction level of participants in the Covid-19 vaccination service at the Padang Selasa Health Center Palembang. The results of the study are expected to be used as evaluation material for the Puskesmas to further improve the quality of Covid-19 vaccination services.

Keywords: patient satisfaction, health services, community satisfaction index, vaccines

Literature : (2006-2022)

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

iii

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini dibuat dengan sejujurnya dengan menggunakan kaidah Etika Akademik FKM Unsri serta menjamin bebas Plagiarisme. Bila kemudian saya diketahui melanggar Etika Akademik maka saya bersedia dinyatakan tidak lulus/gagal.

Indralaya, 02 Agustus 2022

rsangkutan,

Novianti

NIM. 10011181823039

HALAMAN PENGESAHAN

iv

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN VAKSINASI COVID-19 DI PUSKESMAS PADANG SELASA KOTA PALEMBANG

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat

Oleh :

FADHILAH NOVIANTI

10011181823039

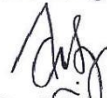
Indralaya, 29 Agustus 2022

Mengetahui,
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat



Dr. Misnaniarti, S.KM., M.KM
NIP. 197606092002122001

Pembimbing



Dian Safriantini, S.KM., M.PH
NIP. 198810102015042001

HALAMAN PERSETUJUAN

v

HALAMAN PERSETUJUAN

Karya tulis ilmiah berupa Skripsi ini dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Vaksinasi Covid-19 di Puskesmas Padang Selasa Kota Palembang.” telah dipertahankan dihadapkan Tim Penguji Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat pada tanggal 01 Agustus 2022.

Indralaya, 29 Agustus 2022.

Tim Penguji Skripsi

Ketua :

1. Dr. Misnaniarti, S.KM., M.KM
NIP. 197606092002122001



Anggota :

2. Siti Halimatul Munawarah, S.KM., M.KM
NIP.
3. Dian Safriantini, S.KM., M.PH
NIP. 198810102015042001



Mengetahui,
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat



Dr. Misnaniarti, S.KM., M.KM
NIP. 197606092002122001



Koordinator Program Studi
Kesehatan Masyarakat



Dr. Novrikasari, S.KM., M.Kes
NIP. 197811212001122002

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Fadhilah Novianti
 Tempat, Tanggal Lahir : Palembang, 15 November 2000
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Kewarganegaraan : Indonesia
 Agama : Islam
 Status : Belum Kawin
 Alamat : Jalan Pangeran Sidoing Lautan No. 985
 No. Telepon : 0895632237849
 Email : fadhilahnovianti06@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

No.	Tahun	Sekolah/Institusi/Universitas
1.	2006-2012	SD Negeri 35 Palembang
2.	2012-2015	SMP Negeri 13 Palembang
3.	2015-2018	SMA Negeri 10 Palembang
4.	2018-Sekarang	S1 Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya

Riwayat Organisasi :

No.	Tahun	Sekolah/Institusi/Universitas
1.	2018-2019	Wakil II Gadis FKM UNSRI 2018
2.	2019-2020	Ketua SDM Ikatan Bujang Gadis FKM UNSRI

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Allhamdulillah Ala Kulli Hal

Rasa syukur selalu penulis haturkan kepada Allah SWT atas segala nikmat yang telah diberikan, karena atas izin-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Vaksinasi Covid-19 di Puskesmas Padang Selasa Kota Palembang.”, Sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat. Tentunya, penyusunan skripsi ini didukung, dibimbing, dimotivasi serta do'a dari semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Misnaniarti, S.KM., M.KM selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya sekaligus Ketua Penguji yang memberikan arahan dan meluangkan waktunya serta memotivasi saya dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Novrikasari, S.KM., M.Kes selaku ketua Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.
3. Ibu Dian Safriantini, S.KM., M.PH selaku dosen pembimbing saya yang bersedia dengan sabar, meluangkan waktunya, memberikan arahan juga banyak sekali hal-hal yang bisa penulis pelajari dan tentunya penulis sangat bersyukur dapat bercerita apapun layaknya sahabat selama penyusunan skripsi hingga selesai.
4. Ibu Siti Halimatul Munawarah, S.KM., M.KM selaku dosen penguji saya yang memberikan saran masukan dan sangat meluangkan waktunya terhadap penyusunan skripsi ini.
5. Papa, Mama, Yuk Tem, Yuk Yanti, Kak Yusuf, Krucil Zeefathan dan keluarga besar yang senantiasa memotivasi dan mendoakan atas kelancaran penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh informan yang meluangkan waktunya untuk bersedia memberikan informasi mengenai pelayanan vaksinasi di Puskesmas Padang Selasa Kota Palembang.

7. Sahabat, teman dan kerabat yang mohon maaf tidak bisa penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
8. *Specially, I wanna thank for myself that I'm doing a great job and always believe that I can do this in every situation*

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu saya selaku penulis, membuka diri terhadap kritik juga saran yang membangun demi kebaikan semua.

Indralaya, 29 Agustus 2022

Yang bersangkutan,



Fadhilah Novianti

NIM. 10011181823039

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Sriwijaya, saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Fadhilah Novianti

NIM : 10011181823039

Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat

Fakultas : Kesehatan Masyarakat

Karya Ilmiah : Skripsi

Dengan ini menyatakan menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya **Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : “Analisis Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Vaksinasi Covid-19 di Puskesmas Padang Selasa Kota Palembang.”, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Ini Non Eksklusif ini Universitas Sriwijaya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat : di Indralaya

Pada tanggal : 01 Agustus 2022

Yang menyatakan,



(Fadhilah Novianti)

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan penelitian	5
1.3.1 Tujuan Umum.....	5
1.3.2 Tujuan Khusus.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
1.5.1 Ruang Lingkup Tempat	7
1.5.2 Ruang Lingkup Waktu	7
1.5.3 Ruang Lingkup Materi.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8

2.1	Puskesmas	8
2.1.1	Definisi Puskesmas	8
2.1.2	Tugas dan Fungsi Puskesmas	8
2.2	Vaksinasi Covid-19	10
2.2.1	Pengertian Vaksin	10
2.2.2	Tujuan dan Manfaat Vaksinasi	10
2.2.3	Sasaran Vaksinasi	10
2.2.4	Alur pelayanan Vaksinasi Covid-19	10
2.3	Kepuasan Pasien	12
2.3.1	Definisi Kepuasan Pasien	12
2.3.2	Faktor Penyebab Ketidakpuasan Pasien	12
2.3.3	Karakteristik Pasien Terhadap Kepuasan Pelayanan Kesehatan	12
2.3.4	Tingkat Kepuasan Pasien	13
2.4	Indeks Kepuasan Masyarakat	13
2.4.1	Definisi Indeks Kepuasan Masyarakat	13
2.4.2	Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat	13
2.4.3	Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat	14
2.4.4	Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat	14
2.5	Penelitian Terkait	15
2.6	Kerangka Teori	21
2.7	Kerangka Konsep	22
2.8	Definisi Operasional	23
2.9	Hipotesis	31
2.9.1	Hipotesis Nol (H_0)	31
2.9.2	Hipotesis Alternatif (H_a)	31
BAB III METODE PENELITIAN		33
3.1	Desain Penelitian	33
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian	33
3.2.1	Populasi	33
3.2.2	Sampel	33
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel	35
3.3	Jenis, Cara dan Alat Pengumpulan Data	35

3.3.1	Jenis Pengumpulan Data	35
3.3.2	Alat dan Cara Pengumpulan.....	35
3.4	Pengolahan Data	36
3.5	Uji Validitas	36
3.5.1	Hasil Uji Validitas	37
3.6	Analisis Data	40
3.6.1	Analisis Univariat	40
3.6.2	Analisis Bivariat	41
3.6.3	Penyajian Data.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN		42
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	42
4.2	Hasil Penelitian.....	42
4.2.1	Analisis Univariat	42
4.2.2	Analisis Bivariat	54
BAB V PEMBAHASAN		62
5.1	Keterbatasan Penelitian.....	62
5.2	Pembahasan.....	62
5.2.1	Karakteristik Responden	62
5.2.2	Kepuasan Peserta Vaksinasi.....	63
5.2.3	Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Vaksinasi Covid-19 di Puskesmas Padang Selasa Kota Palembang.	64
BAB VI KESIMPULAN		75
6.1	Kesimpulan.....	75
6.2	Saran	76
6.2.1	Bagi Pihak Puskesmas Padang Selasa Kota Palembang	76
6.2.2	Bagi Peneliti Selanjutnya	76
6.2.3	Bagi Masyarakat	77
DAFTAR PUSTAKA		78

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terkait	16
Tabel 2.2 Definisi Operasional	23
Tabel 3.1 Perkiraan Besar Sampel	34
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas	37
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Layanan	40
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden.....	43
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pasien	44
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Pernyataan Persyaratan.....	44
Tabel 4.4 Pernyataan Item Persyaratan	45
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Pernyataan Sistem, Mekanisme dan Prosedur ..	46
Tabel 4.6 Pernyataan Item Sistem, Mekanisme dan Prosedur.....	46
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Pernyataan Waktu Penyelesaian.....	47
Tabel 4.8 Pernyataan Item Waktu Penyelesaian	47
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Pernyataan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	48
Tabel 4.10 Pernyataan Item Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	48
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Pernyataan Kompetensi Pelaksana	49
Tabel 4.12 Pernyataan Item Kompetensi Pelaksana	50
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Pernyataan Perilaku Pelaksana.....	50
Tabel 4.14 Pernyataan Item Perilaku Pelaksana	51
Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Pernyataan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	52
Tabel 4.16 Pernyataan Item Pernyataan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	52
Tabel 4.17 Distribusi Frekuensi Pernyataan Sarana Prasarana	53
Tabel 4.18 Pernyataan Item Sarana prasarana	53
Tabel 4.19 Hubungan Persyaratan dengan Kepuasan Peserta.....	54
Tabel 4.20 Hubungan Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan Kepuasan Peserta	55
Tabel 4.21 Hubungan Waktu Penyelesaian dengan Kepuasan Peserta.....	56

Tabel 4.22 Hubungan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan Kepuasan Peserta.....	57
Tabel 4.23 Hubungan Kompetensi Pelaksana dengan Kepuasan Peserta	58
Tabel 4.24 Hubungan Perilaku Pelaksana dengan Kepuasan Peserta.....	59
Tabel 4.25 Hubungan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan Kepuasan Peserta.....	60
Tabel 4.26 Hubungan Sarana Prasarana dengan Kepuasan Peserta.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	21
Gambar 2.2 Kerangka Konsep Penelitian.....	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	83
----------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada bulan Desember Tahun 2019 China telah dihebohkan dengan meningkatnya kasus pneumonia di Kota Wuhan berupa gejala yang sama telah berada diluar batas normal. Hasil sampel yang telah diteliti menunjukkan etologi *Coronavirus*. *World Health Organization* (WHO) mengkonfirmasi nama dari virus ini pada 11 Februari 2020 yaitu *CoronaVirus Disease 2019* (Covid-19). Kemunculan virus ini disebabkan oleh virus *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus-2* (SARS CoV-2). Virus Covid-19 dengan mudah menyebar melalui droplet sehingga terhitung sejak Maret telah menyebar luas ke seluruh dunia termasuk di Indonesia. Semenjak itu, terus terjadi peningkatan kasus positif Covid-19 di Indonesia, sama seperti negara lain pada awal pandemi Indonesia belum sepenuhnya siap menghadapi wabah ini yang tingkat penyebarannya sangat cepat (WHO, 2020).

Dengan tingkat penyebaran yang tinggi maka banyak sekali hal-hal yang berdampak kepada mobilitas masyarakat yang pada awal pandemi harus diminimalisir dengan cepat. Salah satu dampak besar yang dirasakan oleh masyarakat adalah bidang ekonomi dan sosial. Data yang disajikan oleh Gugus Percepatan Penanganan Covid-19 Republik Indonesia tercatat pada Dua November 2021 di Indonesia telah terkonfirmasi sebanyak 4.245.373 jiwa positif Covid-19, 4.090.287 jiwa dinyatakan sembuh dan 143.457 jiwa yang meninggal dunia (Satuan Tugas Penanganan Covid-19, 2021) .

Demi memutus rantai penyebaran maka dilakukan upaya penanggulangan yang bersifat masif bukan hanya dari penerapan protokol kesehatan namun juga ada hal lain yang lebih efektif dalam memutus rantai penyebaran virus seperti vaksinasi. Vaksinasi adalah upaya penanggulangan virus yang paling efektif juga efisien dalam mencegah penyakit yang bersifat mudah menular. Tercatat vaksinasi

memegang peranan penting dan besar dalam menyelamatkan manusia dari penyakit berbahaya (Kemenkes RI, 2021).

Vaksinasi bertujuan memberikan perlindungan pada tubuh manusia terhadap penyakit tertentu sehingga manusia yang terpajan penyakit tersebut dapat terhindar atau hanya mengalami gejala ringan saja. Tentu, hal ini akan berbanding terbalik bagi manusia yang tidak melakukan upaya vaksinasi (Kemenkes RI, 2021).

Hingga sekarang para peneliti telah menemukan vaksin Covid-19 yang siap untuk diberikan ke masyarakat luas yang dengan mudah dapat dilakukan vaksinasi di fasilitas kesehatan terdekat sebagai upaya preventif yang efektif dan efisien bagi masyarakat. Di Indonesia ada sembilan jenis vaksin Covid-19 yang digunakan dan mendapatkan UEA (*Emergency Use Authorization*) dari BPOM. Sembilan jenis vaksin yaitu Convidecia, AstraZeneca, Sinovac, BioFarma, Janssen, Sputnik V, Moderna, Sinopharm, Pfizer, Jenis vaksin Sinovac adalah vaksin yang paling banyak digunakan pada layanan vaksinasi Covid-19 di Indonesia. (Chaula dan Epa, 2021).

Pusat Kesehatan Masyarakat atau Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama bagi masyarakat yang mengutamakan upaya promotif juga preventif di wilayah kerjanya (Permenkes Nomor 43 Tahun 2019). Pada kondisi pandemi seperti saat ini Puskesmas menjadi pusat layanan masyarakat yang menyediakan vaksin, dimana vaksin saat ini sangat dihimbau oleh Pemerintah Indonesia agar seluruh kalangan mau bekerja sama dalam melawan penyebaran Covid-19 dan mampu memproteksi diri dengan melakukan vaksinasi bersama (Kemenkes RI, 2021).

Puskesmas memegang peranan penting dan serius dalam pemberian layanan kesehatan. Oleh karena itu, Puskesmas sangat dituntut dalam pemberian pelayanan berkualitas yang berdaya saing dengan menciptakan keunggulan. Untuk menciptakan keunggulan tersebut Puskesmas harus menjaga dan meningkatkan kepuasan pasien (Fahmi *dkk.*, 2018). Kepuasan pasien merupakan sebuah perbandingan yang dirasakan pasien dengan harapan dan kenyataan yang

diterima dalam pelayanan kesehatan (Kotler dan Pohan, 2007). Kepuasan pasien memberikan dampak kepercayaan atas harapan dan kenyataan yang telah sesuai dengan pelayanan yang diberikan. Disamping itu, keberhasilan pihak pemberi pelayanan diukur dengan kepuasan pasien dalam memprioritaskan kebutuhan dan pelayanan sesuai yang diharapkan berdasarkan standar yang berlaku.

Ada beberapa unsur dalam menilai kepuasan masyarakat dalam pelayanan yakni : 1) Persyaratan, merupakan kewajiban yang harus dipenuhi dalam memanfaatkan pelayanan publik. 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, sebuah proses dan cara dalam mendapatkan pelayanan publik. 3) Waktu Penyelesaian, lama atau cepatnya suatu rangkaian dari proses dalam pemanfaatan pelayanan publik. 4) Biaya/Tarif, jumlah uang yang dikeluarkan penerima kepada pemberi layanan publik sebagai proses pemanfaatan layanan yang diterima. 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, produk dari hasil yang diterima kepada penerima yang sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati atau telah ditetapkan. 6) Kompetensi Pelaksana, adalah hal dasar yang dikuasai bagi pemberi pelayanan seperti pengetahuan, kemampuan, keterampilan juga keahlian. 7) Perilaku Pelaksana, yaitu sikap dan integritas yang ditunjukkan oleh petugas dalam pemberian layanan kepada penerima. 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, adalah tindak lanjut dari pemberi pelayanan dalam menyelesaikan suatu hal atau masalah terkait dalam proses pemberian layanan. 9) Sarana dan prasarana, Sarana adalah alat berguna membantu pelaksana dalam memberikan pelayanan publik. Prasarana adalah sesuatu penunjang dalam proses penyelenggaraan pelayanan (PERMENPAN RI No 14 Tahun 2017, 2017).

Kualitas pelayanan sangat memegang peranan yang penting dalam sebuah mutu bagi penyelenggara kesehatan karena kepuasan pasien memberikan dampak yang luas dan positif bagi layanan publik itu sendiri agar mampu memahami harapan pasien dalam proses pelayanan secara maksimal. Puskesmas merupakan pintu awal atau yang mendasar dalam menilai mutu layanan yang mampu meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dengan mengedepankan standar dan prosedur yang ada (Wahyu dan Wahyudi, 2017).

Pada penelitian yang telah dilakukan oleh Catur, Sartika dan Wulan, 2021 yang berjudul Kualitas Pelayanan Pemberian Vaksinasi COVID-19 Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas didapatkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dan indikator penilaian kepuasan dengan koefisien korelasi didapatkan dari lima unsur kepuasan yakni *tangible* (wujud) bernilai sebesar (0,608), *reliability* (kehandalan) bernilai sebesar (0,515), *responsiveness* (daya tanggap) bernilai sebesar (0,650), *assurance* (jaminan) bernilai sebesar (0,613), dan *empathy* (empati) bernilai sebesar (0,526).

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Wahdania, 2015 dengan judul Indeks Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di Kabupaten Polewali didapatkan 68,93 untuk nilai IKM dengan penilaian “Baik” untuk mutu pelayanan namun masih terdapat beberapa pasien kurang puas pada unsur keadilan pelayanan dan kenyamanan lingkungan yang mendapatkan nilai “Kurang Baik”.

Di Kota Palembang data vaksinasi pada hari Kamis Empat November 2021 jumlah masyarakat yang sudah divaksin dosis ke-1 sebanyak : 834.508 orang (67.25%) , sedangkan pada vaksin dosis ke-2 sebanyak :572.293 orang (46.12%) , vaksinasi dosis ke 3 sebanyak 11.530 orang (79%), angka ini terus mengalami peningkatan seiring diberlakukannya percepatan vaksinasi *Coronavirus Disease 2019* (COVID-19) (Dinkes Kota Palembang, 2020).

Puskesmas Padang Selasa merupakan unit fasilitas kesehatan masyarakat yang berada di jantung Kota Palembang dengan akreditasi Utama. Dengan dua wilayah kerja yaitu Kelurahan Bukit Lama dan Kelurahan Bukit Baru, serta jumlah cakupan sebanyak 58844 jiwa. Terdapat tujuh unit pelayanan yakni Unit Poli Gigi, Unit Kesehatan Masyarakat, Unit Farmasi, Unit KIA/KIB, Unit Rekam Medis, Poli Umum dan Poli Anak. Terhitung masyarakat yang melakukan vaksinasi di wilayah kerja Puskesmas Padang Selasa cukup antusias dan banyak, tiap hari jumlah peserta bisa mencapai 250-300 bahkan jumlah terbanyak yakni 500 peserta. Hal ini menyebabkan peneliti tertarik untuk melakukan Analisis Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Vaksinasi Covid-19 di Puskesmas Padang Selasa Kota Palembang (Puskesmas Padang Selasa, 2021).

Analisis kepuasan terhadap pelayanan vaksinasi ini perlu dilakukan agar dapat mengetahui kepuasan dari segi pelayanan vaksinasi Covid-19 yang diberikan oleh tenaga kesehatan, bagaimana sikap dan pemberian pelayanan secara keseluruhan yang dapat mempengaruhi pelayanan vaksinasi dan citra Puskesmas sendiri, serta tercapainya pelayanan vaksinasi yang sesuai standar sehingga Puskesmas dapat terus meningkatkan pelayanan yang diberikan dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di tengah pandemi Covid-19 dan percepatan vaksinasi oleh pemerintah. Oleh karena itu, penelitian analisis tingkat kepuasan terhadap pelayanan vaksinasi Covid-19 di Puskesmas Padang Selasa Kota Palembang diperlukan.

1.2 Rumusan Masalah

Kepuasan pasien sangat berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan oleh pihak Puskesmas juga merupakan tolak ukur yang paling penting bagi suatu pelayanan termasuk Puskesmas. Dengan adanya program vaksinasi Covid-19 atas seruan Pemerintah melakukan percepatan serta antusias masyarakat turut berpartisipasi dalam program Covid-19 membuat Puskesmas Padang Selasa Kota Palembang memiliki jumlah peserta vaksinasi yang cukup banyak, setiap harinya ada 250-300 peserta vaksinasi bahkan jumlah terbanyak yakni 500 peserta (Puskesmas Padang Selasa, 2021).

Untuk itu, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah mengukur tingkat kepuasan peserta vaksinasi Covid-19 adanya gambaran dan penilaian dari peserta pelayanan vaksinasi Covid-19 di Puskesmas Padang Selasa, sehingga Puskesmas dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan dari pelayanan yang diberikan serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang baik sesuai dengan visi dan misi Puskesmas Padang Selasa yakni “Terwujudnya Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan yang terbaik.” Serta misi ketiga yaitu “Meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.” (Puskesmas Padang Selasa, 2020).

1.3 Tujuan penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis tingkat kepuasan peserta terhadap pelayanan vaksinasi Covid-19 di Puskesmas Padang Selasa Kota Palembang.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Menganalisis hubungan faktor Persyaratan dengan tingkat kepuasan peserta pelayanan vaksinasi Covid-19 di Puskesmas Padang Selasa.
2. Menganalisis hubungan faktor Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dengan tingkat kepuasan peserta pelayanan vaksinasi Covid-19 di Puskesmas Padang Selasa.
3. Menganalisis hubungan faktor Waktu Penyelesaian dengan tingkat kepuasan peserta pelayanan vaksinasi Covid-19 di Puskesmas Padang Selasa.
4. Menganalisis hubungan faktor Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan tingkat kepuasan peserta pelayanan vaksinasi Covid-19 di Puskesmas Padang Selasa.
5. Menganalisis hubungan faktor Kompetensi Pelaksana dengan tingkat kepuasan peserta pelayanan vaksinasi Covid-19 di Puskesmas Padang Selasa.
6. Menganalisis hubungan faktor Perilaku Pelaksana dengan tingkat kepuasan peserta pelayanan vaksinasi Covid-19 di Puskesmas Padang Selasa.
7. Menganalisis hubungan faktor Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan tingkat kepuasan peserta pelayanan vaksinasi Covid-19 di Puskesmas Padang Selasa.
8. Menganalisis hubungan faktor Sarana dan prasarana dengan tingkat kepuasan peserta pelayanan vaksinasi Covid-19 di Puskesmas Padang Selasa.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai data sekunder atau informasi bagi peneliti lainnya dan memberikan kontribusi yang baik dalam pengembangan ilmu terkait analisis tingkat kepuasan vaksinasi Covid-19 di Puskesmas Padang Selasa Kota Palembang.

1.4.2 Manfaat Praktis

A. Bagi Puskesmas Padang Selasa Kota Palembang

Puskesmas Padang Selasa Kota Palembang mendapatkan hasil tingkat kepuasan pelayanan vaksinasi Covid-19 yang telah dilakukan oleh mahasiswa berdasarkan kondisi lapangan yang ada.

B. Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat

Penelitian yang berhasil dilakukan diharapkan mampu melengkapi keperluan studi pustaka dan bermanfaat bagi banyak orang terutama mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Tempat

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Padang Selasa Kota Palembang yang berada di Jalan Padang Selasa, Bukit Lama, Kec. Ilir Barat I, Kota Palembang, Sumatera Selatan.

1.5.2 Ruang Lingkup Waktu

Penelitian ini dilaksanakan menggunakan data primer yang diperoleh dari wawancara dengan peserta vaksinasi Covid-19 di Puskesmas Padang Selasa yang dilaksanakan pada Januari 2022.

1.5.3 Ruang Lingkup Materi

Pembahasan dari penelitian ini adalah mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Vaksinasi Covid-19 di Puskesmas Padang Selasa Kota Palembang. Variabel yang diteliti meliputi persyaratan pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan serta sarana prasarana. Dengan menggunakan metode analitik observasional melalui pendekatan studi *Cross-Sectional* (studi potong lintang).

DAFTAR PUSTAKA

- Adzim, F., Mira, Muhaimin, Muttiarni, & Andayani, S. (2020). Effect Rasio Keuangan Terhadap Kinerja Keuangan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah Tbk Periode 2015-2019. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 4(2), 1368–1380.
- Andriadi, Bella Putri Agustiarasari, Dianto, Dila Monica, Muhammad Jordan, Muhammad Risky, Poppy Arsika, Rafita Syari, Rizki Nur safitri, S. (2021). Pentingnya Pengenalan Vaksin di Masa Pandemi Covid-19 Desa Ibul Kecamatan Simpang Teritip Andriadi 1,. *Jurnal Abdimas Bina Bangsa*, 02(01), 100–104.
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Octaviana Putri, A., & Hadianor, H. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2), 40–45. <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v6i2.7457>
- Ayudia S., Nadeak B., Suyaman J.D. (2021). *Evaluasi Mutu Pelayanan Puskesmas Terakreditasi Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kabupaten Karawang. Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(6).
- Azhari, R., Enggok, M. S., Herman (2021). *Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Daha Sejahtera Kabupaten Hss Tahun 2021*. 18.
- Badaruddin, S. H., (2022). *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Program Jamkesta*. 5, 517–531.
- Danang, Sunyoto. (2013). *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Depkes RI. *Klasifikasi Umur Menurut Kategori*. Jakarta : Departemen Kesehatan Republik Indonesia;2009.
- Dinkes Kota Palembang. (2021). *Profil Kesehatan Kota Palembang Tahun 2020*. Palembang.
- Ekadipta, E., Sadikin, M., & Yusuf, M. R. (2019). Kualitas Pemberian Informasi Obat pada Pelayanan Resep Berdasarkan Kepuasan Pasien BPJS Puskesmas Kecamatan Cilandak. *PHARMACY: Jurnal Farmasi Indonesia (Pharmaceutical Journal of Indonesia)*, 16(2), 244. <https://doi.org/10.30595/pharmacy.v16i2.4920>
- Fatrinda, D., & Saputra, A. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 4(1), 11–21. <https://doi.org/10.36729/jam.v4i1.229>
- Hakim, L., Tarigan, F. L., Tanggap, D., Tanggap, D., Fisik, B., & Tanggap, D. (2021). *Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan*

Pasien. 7(2), 1281–1298.

- Ismana, Mokh. Firman. 2020. “Hubungan Antara Lima Dimensi Mutu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien.” *Jurnal Kesehatan* 6(2): 708–15.
- Janati Aqnan. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi Di RSUD Pandan Arang Boyolali Periode 2019. *junw (Jurnal Universitas Ngudi Waluyo)* 68(1), 1–12. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ndteint..>
- Kaseger, H., Akbar, H., Amir, H., Astuti, W., & Ningsih, S. R. (2021). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas X. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Karya Putra Bangsa*, 3(1), 23–33.
- Kardila, K., Handayani, S., & Rahman, A. (2021). A Community Satisfaction Index on Health Services in Siti Aisah Hospital of Lubuk Linggau. *Journal of indonesian* 94–98. <https://www.penerbitadm.com/index.php/JIM/article/view/124>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). Keputusan Menteri Kesehatan No. HK.01.07/MENKES/4638/2021 Tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Vaksinasi Dalam Rangka Penanggulangan Pandemi COVID-19. *Kementerian Kesehatan RI*, 2021, 1–157. [https://www.dinkes.pulangpisaukab.go.id/2021/05/21/keputusan-menteri-kesehatan-no-hk-01-07-menkes-4638-2021-tentang-juknis-pelaksanaan-vaksinasi-dalam-rangka-penanggulangan-pandemi-covid-19/%0Akemenkes magang 1](https://www.dinkes.pulangpisaukab.go.id/2021/05/21/keputusan-menteri-kesehatan-no-hk-01-07-menkes-4638-2021-tentang-juknis-pelaksanaan-vaksinasi-dalam-rangka-penanggulangan-pandemi-covid-19/%0Akemenkes%20magang%201)
- Kemenkes RI. (2021). Question (Faq) Pelaksanaan Vaksinasi Covid-. 2020, 1–16. https://kesmas.kemkes.go.id/assets/uploads/contents/others/FAQ_VAKSINASI_COVID__call_center.pdf
- Kurniawan, A., & Sugiri, D. (2021). Kepuasan Pengguna Layanan Publik Pada Unit Kerja Badan Layanan Umum (Blu) Bidang Pendidikan. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 8(1), 11–22. <https://doi.org/10.37606/publik.v8i1.44>
- Laeliah, N., & Subekti, H. (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 102. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.27576>.
- Lemeshow, S. dan David. W.H.Jr, 1997, *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan (terjemahan)*. Yogyakarta: Gadjahmada University Press.
- Mailani, F., & Fitri, N. (2017). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Rasidin Padang. *Jurnal Endurance*, 2(2), 203. <https://doi.org/10.22216/jen.v2i2.1882>.
- Mulyati, L. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dengan Indeks

- Kepuasan Masyarakat Puskesmas Wonosari. *Jurnal Keperawatan Profesional*, 8(2), 16–23. <https://doi.org/10.33650/jkp.v8i2.1429>
- Nirmalarumsari, C. (2020). *PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS PONTAP KOTA PALOPO TAHUN 2020 Relationship Competency of Nurses , Ethics , and Discipline Nursing with Patient Satisfaction in Pontap Health Center Palopo City In 2020*. 7(1), 1–6.
- Nisa, L. S., Maliani, M., Fitriyanti, S., & Siska, D. (2020). Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai. *Jurnal Kebijakan Pembangunan*, 15(1), 51–62. <https://doi.org/10.47441/jkp.v15i1.51>
- Nesimnasi, V., Romeo, P., & Ndoen, E. M. (2019). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Oepoi Kota Kupang. *Lontar: Journal of Community Health*, 1(4), 147–154. <https://doi.org/10.35508/ljch.v1i4.2180>
- Nursalam. (2013). *Manajemen Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nuryadi, & Rahmawati, P. (2018). Persepsi Siswa Tentang Penerapan Model Pembelajaran Berbasis Proyek Ditinjau dari Kreativitas dan Hasil Belajar Siswa. *Jurnal Mercumatika : Jurnal Penelitian Matematika Dan Pendidikan Matematika*, 3(1), 53–62
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas, Nomor 65(879)*, 2004–2006.
- Pamungkas, J., & Syamsudin, A. (2020). *Jurnal Pendidikan Anak , Volume 9 (2) , 2020 , 79-85 Evaluasi pembelajaran tata nilai budaya Yogyakarta di taman kanak-kanak se-kabupaten bantul Yogyakarta*. 9(2), 79–85.
- Pasulu, I. E. P. (2021). *Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Permenpan No 14 Tahun 2017 pada Puskesmas Sanggalangi ' Kabupaten Toraja Utara*. 2(14), 33–42.
- Permenpan RI No. 14 Tahun 2017 (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan publik*.
- Patria, A., & Amatiria, G. (2017). Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Keperawatan*, XIII(1), 118–125. <https://ejurnal.poltekkes-tjk.ac.id/index.php/JKEP/article/view/861>.
- Syahida, A. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Farmasi dan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi BLUD RSUD Kota Langsa. *Jurnal EDUKES (Jurnal Penelitian Edukasi Kesehatan)*, 3(2), 46–55. <https://doi.org/10.52136/edukes.v3i2.26>.
- Tammu, rahma gusmawati. (2019). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Terhadap Pelayanan Publik Pada RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja. *Jurnal I La Galio*, 2(2), 1–7

- Rizal, A. (2018). *Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien*. 1–6.
- Rizal, F., Marwati, T. A., & Solikhah, S. (2021). Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Dampaknya Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien: Studi Di Unit Fisioterapi. *Jurnal Kesmas (Kesehatan Masyarakat) Khatulistiwa*, 8(2), 54. <https://doi.org/10.29406/jkkm.v8i2.2624>.
- Said Mardijanto, Emi Ellya Astutik, dan M. E. A. B. (2020). Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dengan Kabupaten Jember. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 15.
- Seiring, A.,(2017). *Peranan Mutu Pelayanan Kinerja Unit Dan Kepentingan Harapan Pasien Terhadap Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin (Studi Pada Puskesmas Karang Mekar) Suryani Syahril , Basuki , Khuzaini Program Pascasarjana Prodi Magister Manajemen Universitas Islam Muhammad Arsyad Al-Banjari*.
- Sejati, S. (2019). Hubungan Posisi Duduk Terhadap Kejadian Nyeri Punggung Pada Pekerja Di Sentra Industri Tempe Wilayah Kedungsari Kota Magelang. *Jurnal Kesehatan*, 17(1), 74–84.
- Sari, E. R., Siregar, S. A., & Guspianto. (2021). Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 5(1), 72–77.
- Sari, K. I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(31), 194–207. <http://marefateadyan.nashriyat.ir/node/150>
- Setiadi. (2013). *Konsep dan Penulisan Riset Keperawatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung : ALFABETA).
- Sulistyo, I. N., & Satya Pratiwi Ediwijoyo. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 4(2), 276–286. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v4i2.386>
- Surakarta, D. I. (2015). Pengguna Kartu Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Surakarta (Pkms). *Jurnal Promosi Kesehatan Indonesia* 2(2), 42-51
- Tiptono, F. (1997). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umam, C., Muchlisoh, L., & Maryati, H. (2019). *Analisis Kepuasan Pasien*

Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) di Puskesmas Bogor Tengah Kota Bogor Tahun 2018. 2(1).

- Utama, S. (2005). Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan Vol.9 No.1*, 1-7.
- Utami, Y. T. (2018). Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Uptd Puskesmas Penumping Surakarta. *Infokes*, 8(1), 57–65. <https://ejournalinfokes.apikescm.ac.id/index.php/infokes/article/view/19>
- Vaksinasi, P., Provinsi, D. I., Indonesia, D. I., Mario, B., Suryatma, A., Penelitian, P., Daya, S., Penelitian, B., Kesehatan, P., & Pusat, J. (2021). *Vol. 2, No. 3, Maret 2021. 2(3)*, 294–300.
- Wayan. (2006). *Manajemen keperawatan*. 117.
- Wahdania, Saleh, D., & Fatmawati. (2015). Indeks Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud). *Jurnal Administrasi Publik*, 1(April), 61–71.
- Widiasari, W., Handiyani, H., & Novieastari, E. (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 22(1), 43–52. <https://doi.org/10.7454/jki.v22i1.615>.
- Yang et al. (2020). *Majalah Kesehatan Masyarakat Aceh (MaKMA)*. 3(1), 112–118.
- Yati, S., & Afriani, S. (2017). *Community Satisfaction Index at PLN Bintuhan , South Kaur District , Kaur Regency (Implementation of the Regulation of the Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia No : 14 Tahun 2017) Indeks Kepuasan M*. 38–43.