

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada bulan Desember 2019, WHO (World Health Organization) secara resmi mendapat laporan dari China bahwa terdapat virus yang melanda Kota Wuhan yaitu Corona Virus Disease atau COVID-19 yang menyebar secara universal. Kemudian WHO (World Health Organization) mengemukakan COVID-19 sebagai wabah penyakit di dunia pada 30 Januari 2020. Adanya pandemi COVID-19 merupakan bahaya untuk dunia kesehatan karena penyebarannya sangat cepat bahkan menyebabkan kematian. (Balkhair, 2020).

Adanya pandemi COVID-19 sangat berpengaruh terhadap seluruh pelayanan kesehatan termasuk pada pelayanan imunisasi. Kegiatan imunisasi rutin ini bertujuan guna mencegah penyakit seperti rubella, difteri, dan campak. Menurut Direktur Jenderal Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2020), penyakit rubella, difteri, campak, dan polio dialami oleh anak umur dibawah 1 tahun sebanyak kurang lebih 80 juta anak yang disebabkan oleh terganggunya atau terjadi penundaan imunisasi saat pandemi COVID-19. Ada 107 negara yang menghadapi keterlambatan dalam pelaksanaan pelayanan imunisasi rutin. Peristiwa tersebut menyebabkan Kejadian Luar Biasa (KLB) PD3I.

Salah satu hal penting yang sangat berpengaruh dalam meningkatkan kesehatan manusia yaitu adanya pelayanan kesehatan. Menurut Undang-

Undang No. 36 pasal 19 tahun 2009 tentang kesehatan, dijelaskan jika individu memiliki kewenangan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab membentuk upaya kesehatan yang aman, efisien, dan mudah dijangkau bagi masyarakat. Usaha yang telah dilakukan dengan ketersediaan fasilitas kesehatan dasar seperti puskesmas di setiap daerah (Bappenas, 2013). Menurut Satrianegara (2014), puskesmas yaitu suatu fasilitas kesehatan yang bertugas dan bertanggung jawab dalam pemeliharaan kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya.

Kementrian Kesehatan Republik Indonesia berkolaborasi dengan UNICEF untuk melakukan survei pada 5329 puskesmas di 388 kabupaten atau kota di Indonesia yang dilaksanakan pada bulan April tahun 2020. Kemudian, hasil yang didapatkan kurang lebih 84% fasilitas kesehatan layanan imunisasi mengalami gangguan karena COVID-19. Menurut data dari Dinas Kesehatan Kabupaten Semarang (2020), jangkauan imunisasi tergolong rendah di 26 puskesmas dengan jangkauan imunisasi polio 4 sebesar 89,3% dengan persentase bayi berjenis kelamin laki-laki sebanyak 77,3% dan perempuan 104%. Sementara itu jangkauan imunisasi bulan April hingga Desember meningkat antara 5,5%-17,8% tetapi menurun secara cepat saat bulan November dengan persentase 5,3% (Susilowati et al., 2021).

Penelitian oleh Buonsenso et al. (2020) menyatakan bahwa terjadi penurunan jumlah anak yang menerima imunisasi sebanyak 50-80% ($p < 0,0005$) pada tahun 2020 dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Hasil penelitian lain oleh Walukow et al., (2019) mendapat hasil jika tingkat

kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan masih rendah, ketidakpuasan dimensi kehandalan sebesar 95,7%, ketidakpuasan dimensi jaminan sebesar 86%, ketidakpuasan dimensi bukti fisik sebesar 76,4%, ketidakpuasan dimensi empati sebesar 50%, dan ketidakpuasan dimensi daya tanggap sebesar 74%.

Situasi ini membuktikan jika fasilitas yang diberikan berkualitas baik maka kepuasan pasien akan tinggi dan dunia kesehatan akan berhasil dalam memberikan pelayanan. Menurut literatur review yang dilakukan oleh Nurhasanah (2021), imunisasi menurun karena dampak penyakit COVID-19 antara lain pelaksanaan lockdown, pembatasan sosial, isolasi mandiri, terhambatnya distribusi penyediaan vaksin dan sulitnya akses ke fasilitas kesehatan (Nurhasanah, 2021).

Dari hasil studi pendahuluan yang dilaksanakan di UPTD Puskesmas Suruh Kabupaten Semarang mengungkapkan kepuasan masyarakat terhadap imunisasi pada masa pandemi COVID-19 didapatkan hasil bahwa 6 dari 10 orang menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan. Orang tua mengatakan tidak puas disebabkan oleh waktu pelayanan yang lama, kosongnya stok vaksin sehingga pemberian imunisasi menjadi terlambat, hal ini dibuktikan dengan catatan imunisasi anak pada buku KIA (Kesehatan Ibu dan Anak).

Berdasarkan fenomena diatas peneliti tertarik untuk menganalisa bagaimana Kepuasan Orang Tua Terhadap Pelayanan Puskesmas Saat

Imunisasi Dasar Pada Bayi Selama Pandemi COVID-19 Di Puskesmas Suruh Kabupaten Semarang.

B. Rumusan Masalah

Rumusan pertanyaan dalam penelitian ini adalah bagaimana Kepuasan Orang Tua Terhadap Pelayanan Puskesmas Saat Imunisasi Dasar Pada Bayi Selama Pandemi COVID-19 Di Puskesmas Suruh Kabupaten Semarang?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui Kepuasan Orang Tua Terhadap Pelayanan Puskesmas Saat Imunisasi Dasar Pada Bayi Selama Pandemi COVID-19 Di Puskesmas Suruh Kabupaten Semarang.

2. Tujuan Khusus

Mengetahui gambaran Kepuasan Orang Tua Terhadap Pelayanan Puskesmas Saat Imunisasi Dasar Pada Bayi Selama Pandemi COVID-19, meliputi:

- a. Gambaran Kepuasan Orang Tua Terhadap Pelayanan Puskesmas Saat Imunisasi Dasar Pada Bayi Selama Pandemi COVID-19 Berdasarkan Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik).
- b. Gambaran Kepuasan Orang Tua Terhadap Pelayanan Puskesmas Saat Imunisasi Dasar Pada Bayi Selama Pandemi COVID-19 Berdasarkan Dimensi *Reliability* (Keandalan).

- c. Gambaran Kepuasan Orang Tua Terhadap Pelayanan Puskesmas Saat Imunisasi Dasar Pada Bayi Selama Pandemi COVID-19 Berdasarkan Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan).
- d. Gambaran Kepuasan Orang Tua Terhadap Pelayanan Puskesmas Saat Imunisasi Dasar Pada Bayi Selama Pandemi COVID-19 Berdasarkan Dimensi *Assurance* (Jaminan).
- e. Gambaran Kepuasan Orang Tua Terhadap Pelayanan Puskesmas Saat Imunisasi Dasar Pada Bayi Selama Pandemi COVID-19 Berdasarkan Dimensi *Empathy* (Empati).

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Ilmu Keperawatan

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi tambahan untuk mengetahui kepuasan orang tua terhadap pelayanan imunisasi pada masa pandemi COVID-19 sehingga menambah literatur bagi penelitian mahasiswa selanjutnya.

2. Bagi Subyek Penelitian

Penelitian ini diharapkan bisa membantu pasien dan keluarga dalam memberi masukan bagi Puskesmas sehingga dapat berpengaruh positif untuk pasien dan keluarga dengan kualitas pelayanan kesehatan yang semakin meningkat.

3. Bagi Tempat Penelitian

Penelitian ini dijadikan sebagai masukan dan tambahan informasi agar dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan sehingga meningkatkan kepuasan pasien, khususnya di Puskesmas Suruh.