



**KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP PELAYANAN  
PUSKESMAS SAAT IMUNISASI DASAR PADA BAYI  
SELAMA PANDEMI COVID-19 DI PUSKESMAS SURUH  
KABUPATEN SEMARANG**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Keperawatan

Oleh:

**ADE NURUL AULIA**

**NIM. 010118A001**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN**

**FAKULTAS KESEHATAN**

**UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

**2022**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

**KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP PELAYANAN  
PUSKESMAS SAAT IMUNISASI DASAR PADA BAYI  
SELAMA PANDEMI COVID-19 DI PUSKESMAS SURUH  
KABUPATEN SEMARANG**

Oleh:

**ADE NURUL AULIA**

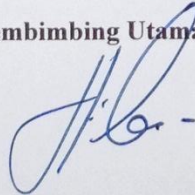
**NIM. 010118A001**

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah diperkenankan untuk  
diujikan

Ungaran, 17 Januari 2022

**Pembimbing Utama**



Eko Susilo, S.Kep., Ns., M.Kep  
NIDN. 0627097501

## HALAMAN PENGESAHAN

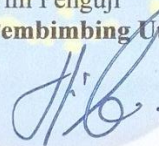
Skripsi Berjudul:  
**KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP PELAYANAN  
PUSKESMAS SAAT IMUNISASI DASAR PADA BAYI  
SELAMA PANDEMI COVID-19 DI PUSKESMAS SURUH  
KABUPATEN SEMARANG**

Oleh:  
**ADE NURUL AULIA  
NIM. 010118A001**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi S1 Keperawatan, Fakultas Kesehatan, Universitas Ngudi Waluyo, pada:

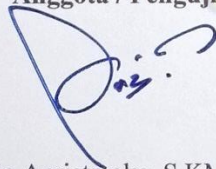
Hari : Senin  
Tanggal : 31 Januari 2022

Tim Penguji  
Ketua / Pembimbing Utama



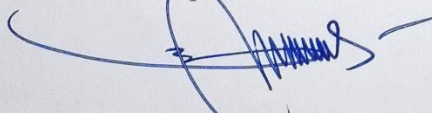
Eko Susilo, S.Kep., Ns., M.Kep.  
NIDN. 0627097501

Anggota / Penguji 1



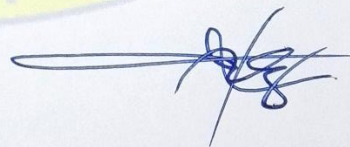
Raharjo Apriatmoko, S.KM., M.Kep  
NIDN. 0601047402

Ketua Program Studi  
S1 Keperawatan



Ns. Umi Aniroh, S.Kep., M.Kes.  
NIDN. 0614087402

Anggota / Penguji 2



Gipta Galih Widodo, S.Kp., M.Kep., Sp.KMB.  
NIDN. 0619047703

Fakultas Kesehatan  
Universitas Ngudi Waluyo  
Eko Susilo, S.Kep., Ns., M.Kep.  
NIDN. 0627097501



## PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang Bertanda Tangan Dibawah ini saya:

Nama : Ade Nurul Aulia  
NIM : 010118A001  
Mahasiswa : Program Studi S1 Keperawatan, Fakultas Kesehatan,  
Universitas Ngudi Waluyo

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi berjudul **“Kepuasan Orang Tua Terhadap Pelayanan Puskesmas Saat Imunisasi Dasar Pada Bayi Selama Pandemi COVID-19 Di Puskesmas Suruh Kabupaten Semarang”** adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik apapun di perguruan tinggi manapun.
2. Skripsi ini merupakan ide dan hasil karya murni saya yang dibimbing dan dibantu pembimbing dan narasumber.
3. Skripsi ini tidak memuat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan kecuali secara tertulis dicantumkan dalam naskah sebagai acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan judul asal serta dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran di dalam penelitian ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang sudah saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo.

Ungaran, 31 Januari 2022

Yang membuat pernyataan



Ade Nurul Aulia

## PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang Bertanda Tangan Dibawah ini saya:

Nama : Ade Nurul Aulia

NIM : 010118A001

Mahasiswa : Program Studi S1 Keperawatan, Fakultas Kesehatan,  
Universitas Ngudi Waluyo

Menyatakan memberi kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media/formatkan, merawat, mempublikasikan Skripsi saya yang berjudul **“Kepuasan Orang Tua Terhadap Pelayanan Puskesmas Saat Imunisasi Dasar Pada Bayi Selama Pandemi COVID-19 Di Puskesmas Suruh Kabupaten Semarang”** untuk kepentingan akademik.

Ungaran, 31 Januari 2022

Yang membuat pernyataan



Ade Nurul Aulia

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **DATA PRIBADI**

Nama : Ade Nurul Aulia  
Tempat/Tanggal Lahir : Semarang/27 September 2000  
Agama : Islam  
Alamat : Komplek Taman Warnasari Indah FWA 97 No. 20,  
RT 004/RW 006, Warnasari, Kecamatan Citangkil,  
Kota Cilegon, Provinsi Banten

### **Riwayat Pendidikan:**

1. SD Negeri Krenceng 1 : Tahun 2006 - 2012
2. SMP Negeri 1 Bergas : Tahun 2012 - 2015
3. SMA Negeri 1 Bergas : Tahun 2015 - 2018
4. Universitas Ngudi Waluyo : Tahun 2018 – sekarang

### **DATA ORANG TUA**

Nama Ayah : Bambang Supriyanto  
Nama Ibu : Any Haria Hendrawati  
Pekerjaan  
Ayah : Swasta  
Ibu : Pedagang  
Agama : Islam  
Alamat : Komplek Taman Warnasari Indah FWA 97 No. 20,  
RT 004/RW 006, Warnasari, Kecamatan Citangkil, Kota Cilegon,  
Provinsi Banten

Universitas Ngudi Waluyo  
Program Studi S1 Keperawatan, Fakultas Kesehatan  
Skripsi, Januari 2022  
Ade Nurul Aulia  
010118A001

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

**ABSTRAK**

**Latar Belakang:** COVID-19 merupakan penyakit yang berbahaya untuk dunia kesehatan karena penyebarannya sangat cepat bahkan menyebabkan kematian. Pandemi COVID-19 juga berdampak buruk bagi pelayanan imunisasi antara lain karena pelaksanaan lockdown, pembatasan sosial, isolasi mandiri, terhambatnya distribusi penyediaan vaksin dan sulitnya akses ke fasilitas kesehatan.

**Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan orang tua terhadap pelayanan imunisasi pada masa pandemi COVID-19 di Puskesmas Suruh Kabupaten Semarang.

**Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan desain penelitian deskriptif studi kasus. Populasi penelitian ini yaitu seluruh ayah atau ibu yang memiliki anak usia 1-11 bulan dan mendapatkan pelayanan imunisasi di Puskesmas Suruh. Teknik pengambilan sample menggunakan metode *accidental sampling* berjumlah 68 responden. Alat ukur penelitian ini yaitu kuesioner. Analisis data menggunakan analisis univariat.

**Hasil:** Penelitian ini menggunakan analisis univariat dan mendapatkan hasil bahwa kepuasan orang tua terhadap pelayanan imunisasi di Puskesmas Suruh Kabupaten Semarang pada dimensi *reliability* menyatakan sangat puas sebesar 43 orang (63,2%), dimensi *responsiveness* menyatakan cukup puas sebesar 44 orang (64,7%), dimensi *assurance* menyatakan sangat puas sebesar 45 orang (66,2%), dimensi *empathy* menyatakan cukup puas sebesar 36 orang (52,9%), dan dimensi *tangible* menyatakan sangat puas sebesar 24 orang (35,3%).

**Kesimpulan:** Pada dimensi *reliability*, dimensi *assurance*, dimensi *tangible* mayoritas responden menyatakan sangat puas, sedangkan dimensi *responsiveness* dan dimensi *emphaty* mayoritas responden menyatakan cukup puas terhadap petugas pelayanan imunisasi di Puskesmas Suruh Kabupaten Semarang.

**Kata Kunci:** COVID-19, Kepuasan Pasien, Imunisasi.

Universitas Ngudi Waluyo  
S1 Nursing Study Program  
Final Project, Januari 2022  
Ade Nurul Aulia  
010118A001

**Parents Satisfaction With Health Center Services During Basic  
Immunization For Infants During The COVID-19 Pandemic In Puskesmas  
Suruh Semarang Regency**

**ABSTRACT**

**Background:** COVID-19 is a dangerous disease for the health world because it spread very quickly even cause death. The COVID-19 pandemic has also had a negative impact on immunization services, among others due to the implementation of lockdown, social restrictions, self-isolation, hampered distribution of vaccine provision and difficulty in accessing health facilities.

**Objective:** This study aims to determine parental satisfaction with immunization services during the COVID-19 pandemic at the Suruh Health Center, Semarang Regency.

**Methods:** This study uses quantitative methods, with a case study descriptive research design. The population of this study were all fathers or mothers who had children aged 1-11 months and received immunization services at the Suruh Health Center. The sampling technique used was a method *accidental sampling* of 68 respondents. The measuring instrument of this research is a questionnaire. Data analysis used univariate analysis.

**Results:** This study used univariate analysis and got the results that parents' satisfaction with immunization services at the Suruh Health Center Semarang Regency on the dimension *reliability* stated that they were very satisfied by 43 people (63.2%), the dimension *responsiveness* stated that they were quite satisfied with 44 people (64.7 %), the dimension *assurance* stated that they were very satisfied by 45 people (66.2%), the dimension *empathy* stated that they were quite satisfied by 36 people (52.9%), and the dimension *tangible* stated that they were very satisfied by 24 people (35.3%).

**Conclusion:** On the *reliability*, *assurance*, and dimensions, the *tangible* majority of respondents said they were very satisfied, while the *responsiveness* and dimensions for the *empathy* majority of respondents stated that they were quite satisfied with the immunization service officers at the Suruh Health Center, Semarang Regency.

**Keywords:** COVID-19, Patient Satisfaction, Immunization.



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul **“Kepuasan Orang Tua Terhadap Pelayanan Puskesmas Saat Imunisasi Dasar Pada Bayi Selama Pandemi COVID-19 Di Puskesmas Suruh Kabupaten Semarang”**. Sholawat dan salam tak lupa penulis lantunkan bagi Rasulullah SAW, manusia terbaik yang pernah ada di dunia ini yang selalu menjadi sumber inspirasi penulis untuk selalu menjadi lebih baik diberbagai hal. Penulis membuat skripsi ini guna memenuhi tugas akhir dalam menyelesaikan pendidikan dibangku kuliah dan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep) di Fakultas Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak mungkin akan berhasil dari arahan, bimbingan, bantuan, serta dorongan dari berbagai pihak. Bersamaan dengan ini perkenankanlah peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum. selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo.
2. Eko Susilo, S.Kep., Ns., M.Kep. selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo serta pembimbing utama yang telah meluangkan banyak waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ns. Umi Aniroh, S.Kep., M.Kes. selaku ketua Program Studi S1 Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo.
4. Seluruh Dosen, staf, karyawan dan karyawan Universitas Ngudi Waluyo yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
5. Kepada kedua orang tua saya Bapak Bambang Supriyanto dan Ibu Any Haria Hendrawati serta seluruh keluarga yang telah mengarahkan, membimbing, mendo'akan, memberi motivasi, dan semangat yang begitu tulus tiada hentinya diberikan kepada penulis.

6. Untuk teman-teman saya Diva Yhuna Aprilla, Erika Widiastuti, Anggita Kurniasari, Berliana Sedar Ati, Putri Sauri atas bantuan dan do'anya serta memberi semangat untuk menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
7. Teman-teman angkatan 2018 atas bantuan dan dukungan semangat yang telah diberikan selama kuliah sampai akhirnya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
8. Dan kepada seluruh pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyusun skripsi penelitian ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari jika dalam menyusun skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi tercapainya kesempurnaan skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Ungaran, 17 Januari 2022

Ade Nurul Aulia  
(010118A001)

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iv
PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	vi
ABSTRAK BAHASA INDONESIA .....	vii
ABSTRAK BAHASA INGGRIS .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR BAGAN .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kepuasan Pasien .....	7
B. Imunisasi .....	12
C. Corona Virus Disease (COVID-19) .....	19
D. Kepuasan Orang Tua Terhadap Pelayanan Puskesmas Saat Imunisasi Dasar Pada Bayi Selama Pandemi COVID-19 Di Puskesmas Suruh Kabupaten Semarang .....	22
E. Kerangka Teori .....	26
F. Kerangka Konseptual .....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Desain Penelitian .....	27

B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	27
C. Populasi dan Sampel .....	28
D. Definisi Operasional .....	30
E. Prosedur Pengumpulan Data .....	34
F. Etika Penelitian .....	37
G. Pengolahan Data .....	38
H. Analisa Data .....	41
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian	
1. Karakteristik Responden	
a. Distribusi karakteristik responden berdasarkan usia .....	42
b. Distribusi karakteristik responden berdasarkan peran .....	42
c. Distribusi karakteristik responden berdasarkan pendidikan ....	43
d. Distribusi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan .....	43
2. Analisa Univariat	
a. Gambaran kepuasan orang tua terhadap pelayanan imunisasi berdasarkan dimensi keandalan .....	44
b. Gambaran kepuasan orang tua terhadap pelayanan imunisasi berdasarkan dimensi daya tanggap .....	44
c. Gambaran kepuasan orang tua terhadap pelayanan imunisasi berdasarkan dimensi jaminan .....	45
d. Gambaran kepuasan orang tua terhadap pelayanan imunisasi berdasarkan dimensi empati .....	45
e. Gambaran kepuasan orang tua terhadap pelayanan imunisasi berdasarkan dimensi bukti fisik .....	46
f. Gambaran kepuasan pasien terhadap 5 indikator pelayanan puskesmas saat imunisasi dasar .....	46
B. Pembahasan .....	47
C. Keterbatasan Penelitian .....	51
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	52

B. Saran .....	53
----------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Teori .....	26
Bagan 2.2 Kerangka Konseptual .....	26

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional .....	30
Tabel 3.2	Kisi-Kisi Kuesioner Kepuasan Pasien .....	35
Tabel 4.1	Distribusi karakteristik responden berdasarkan usia .....	42
Tabel 4.2	Distribusi karakteristik responden berdasarkan gender .....	42
Tabel 4.3	Distribusi karakteristik responden berdasarkan pendidikan .....	43
Tabel 4.4	Distribusi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan .....	43
Table 4.5	Gambaran kepuasan orang tua terhadap pelayanan imunisasi berdasarkan dimensi keandalan .....	44
Tabel 4.6	Gambaran kepuasan orang tua terhadap pelayanan imunisasi berdasarkan dimensi daya tanggap .....	44
Tabel 4.7	Gambaran kepuasan orang tua terhadap pelayanan imunisasi berdasarkan dimensi jaminan .....	45
Tabel 4.8	Gambaran kepuasan orang tua terhadap pelayanan imunisasi berdasarkan dimensi empati .....	45
Tabel 4.9	Gambaran kepuasan orang tua terhadap pelayanan imunisasi berdasarkan dimensi bukti fisik .....	46
Tabel 5.0	Gambaran kepuasan pasien terhadap 5 indikator pelayanan puskesmas saat imunisasi dasar .....	46

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat Studi Pendahuluan Untuk Puskesmas Suruh
- Lampiran 2 Surat Izin Penelitian Untuk Puskesmas Suruh
- Lampiran 3 Surat Memberikan Izin Penelitian Dari Puskesmas Suruh
- Lampiran 4 Surat Telah Melaksanakan Penelitian Dari Puskesmas Suruh
- Lampiran 5 Surat Keterangan Cek Turnitin Plagiarisme
- Lampiran 6 Lembar Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 7 Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 8 Lembar Kuesioner
- Lampiran 9 Tabulasi Data
- Lampiran 10 Hasil Output SPSS
- Lampiran 11 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 12 Lembar Konsultasi