

ANALISIS KEPUASAN ORANG TUA DAN KARAKTERISTIK YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP PELAYANAN VAKSINASI COVID-19 ANAK USIA 6-11 TAHUN DI KOTA SURAKARTA

INTAN LAITI QONITA-25000118130222
2022-SKRIPSI

COVID-19 merupakan penyakit infeksi yang penyebarannya sangat cepat sehingga berpotensi membahayakan kondisi kesehatan pada kelompok tertentu. Anak merupakan kelompok rentan terinfeksi COVID-19. Kasus COVID-19 anak di Kota Surakarta pada tahun 2021 tertinggi di Provinsi Jawa Tengah. Program vaksinasi COVID-19 anak usia 6-11 tahun merupakan upaya melindungi anak dari infeksi COVID-19. Namun, pada bulan Januari 2022 pelaksanaan vaksinasi COVID-19 anak usia 6-11 tahun di Kota Surakarta belum optimal. Studi pendahuluan yang dilakukan di Pos Pelayanan Vaksinasi Anak wilayah kerja Puskesmas Pajang dan Purwodiningratan, beberapa orang tua masih mengeluhkan pelayanan vaksinasi anak. Disamping itu, faktor internal karakteristik orang tua juga mempengaruhi penilaian orang tua terhadap pelayanan vaksinasi anak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan orang tua terhadap pelayanan vaksinasi anak ditinjau dari lima dimensi mutu pelayanan dan mengetahui karakteristik yang berhubungan dengan kepuasan orang tua. Jenis penelitian ini kuantitatif deskriptif dengan desain *cross sectional*. Pengambilan sampel dengan metode *proportional sampling* dan *accidental sampling* di Pos Pelayanan Vaksinasi Anak wilayah kerja Empat Puskesmas Kota Surakarta dengan cakupan vaksinasi anak <70% didapatkan sampel 115 responden orang tua. Analisis data dengan mengukur kesesuaian harapan dan kenyataan menggunakan IPA (*Importance Performance Analysis*) dan uji hubungan menggunakan *chi-square*. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan seluruh dimensi sebesar (87,98%) dengan dimensi yang masih dibawah rerata tingkat kesesuaian seluruh dimensi meliputi bukti fisik (83,61%), kehandalan (87,80%), dan empati (85,91%). Sedangkan dimensi yang diatas rerata meliputi dimensi daya tanggap (90,90%) dan jaminan (91,68%). Hasil uji hubungan menunjukkan ada hubungan karakteristik berdasarkan variabel jenis kelamin ($p=0,001$), tingkat pendidikan ($p=0,011$), pendapatan ($p=0,033$), dan pengetahuan ($p=0,006$) dengan kepuasan orang tua. Orang tua masih kurang puas terhadap pelayanan vaksinasi COVID-19 anak usia 6-11 tahun, oleh karena itu Dinas Kesehatan dan Puskesmas perlu melakukan perbaikan untuk meningkatkan mutu pelayanan terutama pada dimensi bukti fisik, kehandalan, dan daya tanggap.

Kata kunci : kepuasan orang tua, karakteristik, dimensi mutu, vaksinasi COVID-19