

# HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN VAKSIN *BOOSTER* DENGAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DI KOTA SEMARANG

DYAH AYU NURAINI- 25000118130229  
2022-SKRIPSI

Awal tahun 2022 Pemerintah Indonesia mengeluarkan kebijakan untuk melakukan Vaksinasi COVID-19 Dosis Lanjutan atau *Booster* sebagai upaya untuk melindungi masyarakat dari dampak keparahan virus COVID-19. Pelayanan vaksin *booster* merupakan salah satu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah sehingga harus memiliki pelayanan yang berkualitas yang nantinya akan berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat dalam pemanfaatan kembali pelayanan dan tujuan vaksinasi pun nantinya akan tercapai. Menurut data dari Dinas Kesehatan Kota Semarang, angka cakupan vaksinasi *booster* di Kota Semarang masih dibawah 70% dari standar WHO dan ITAGI untuk mencapai *herd immunity*. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan vaksin *booster* dengan kepuasan masyarakat di Kota Semarang dan menggunakan metode penelitian survei deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel sebanyak 132 masyarakat Kota Semarang yang telah melakukan vaksinasi *booster* di sentra vaksinasi COVID-19 Kota Semarang. Hasil penelitian didapatkan bahwa ada hubungan pada dimensi kualitas pelayanan vaksin *booster* dengan kepuasan masyarakat di Kota Semarang, dimana pada dimensi *tangible* memiliki *p-value* 0.000, *reliability* memiliki *p-value* 0.000, *responsiveness* memiliki *p-value* 0.000, *assurance* memiliki *p-value* 0.005, dan *empathy* memiliki *p-value* 0.027. Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah penyedia pelayanan vaksinasi dapat membuat skema atau papan informasi alur pelayanan vaksin dengan jelas, melakukan pemberlakuan sesi pelayanan, petugas kesehatan harus selalu menjaga higienitas, mengajak mahasiswa atau masyarakat untuk membantu pelayanan vaksin dan pengurangan beban kerja petugas kesehatan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Vaksin Booster, COVID-19