

TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN VAKSIN COVID-19 DI DESA BELANTIH KECAMATAN KINTAMANI

Ni Wayan Juni Ati¹, I Gede Putu Darma Suyasa², GA Dwina Mastryagung³

¹Fakultas Kesehatan Institut Teknologi Dan Kesehatan Bali

Korespondensi penulis: dwina.stikesbali@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang. Pelayanan Vaksin Covid-19 menjadi terobosan terbaru dalam penanganan Pandemi Covid-19. Dalam Memberikan Pelayanan Vaksinasi harus dilakukan secara optimal karena kepuasan klien merupakan indikator utama dalam keberhasilan pelayanan kesehatan.

Tujuan. penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Vaksin Covid-19 di Desa Belantih Kecamatan Kintamani.

Metode. penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif, dengan pendekatan *Cross-Sectional*. Populasi adalah masyarakat Desa Belantih yang sudah mendapatkan Vaksin Covid-19 berjumlah 1655 orang. Jumlah sampel sebanyak 343 responden. Teknik pengambilan sampel dengan teknik *Probability Sampling* dengan tipe *Stratified Random Sampling* selanjutnya pada setiap banjar menggunakan metode *Simple Random Sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibuat oleh peneliti dan dianalisis menggunakan statistic deskriptif.

Hasil. berdasarkan persentase tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Vaksin Covid-19 di Desa Belantih Kecamatan Kintamani adalah puas yaitu sebanyak 93,3% responden. Berdasarkan hasil persentase pada masing-masing karakteristik kepuasan diperoleh hasil *Tangibles* 54,2% masyarakat mengatakan puas, *Reliability* 54,5% masyarakat mengatakan puas, *Responsiveness* 55,4% masyarakat mengatakan puas, *Assurance* 65,3% masyarakat mengatakan puas, dan *Empathy* 60,6% masyarakat mengatakan puas.

Simpulan. Sebagian besar masyarakat (93,3%) responden mengatakan puas terhadap pelayanan Vaksin Covid-19 di Desa Belantih Kecamatan Kintamani.

Kata kunci: Covid-19, Kepuasan, Pelayanan, Vaksin

1. Pendahuluan

Pandemi Covid-19 adalah wabah penyakit yang terjadi di seluruh negara termasuk Indonesia. Selama kurang lebih dua tahun sudah penderitaan masyarakat berdampingan dengan Virus mematikan ini. Covid-19 merupakan penyakit menular yang disebabkan oleh Coronavirus varian baru, kejadian tersebut bermula di Wuhan, Provinsi Hubei, Cina. Covid-19 saat ini telah ditetapkan sebagai pandemi yang terjadi di seluruh dunia (WHO, 2021). Tepatnya pada bulan Desember 2019, yang membuat dunia gempar dan meresahkan masyarakat dengan adanya wabah penyakit Virus Corona (Covid-19). Covid-19 ini dapat menimbulkan gejala

gangguan pernapasan akut seperti demam, batuk, dan sesak napas selain itu, dapat disertai dengan lemas, nyeri otot dan diare. Pada kasus Covid-19 yang berat dapat menyebabkan pneumonia, sindrom pernapasan akut, gagal ginjal dan bahkan dapat menyebabkan kematian (Kemenkes RI, 2020).

Jumlah penyebaran virus Covid-19 terus bertambah dan berkelanjutan secara global. Pada tanggal 12 Maret 2020 WHO mengumumkan Covid-19 sebagai *Pandemic*. WHO mencatat sampai tanggal 18 April 2022 sebanyak 5000.186.525 jiwa di dunia sudah terkonfirmasi atau terpapar Virus Covid-19 dan angka kematian dari kasus Covid-19

mencapai angka 6.190.349 jiwa meninggal dunia (WHO, 2022).

Sedangkan kasus Covid-19 di Indonesia pada tanggal 18 April 2022 sebanyak 6.040.432 jiwa terkonfirmasi positif Covid-19 dan 155.903 jiwa meninggal dunia akibat terjangkit virus Covid-19 (Kemenkes RI, 2022). Menurut Dinas Kesehatan Provinsi Bali kasus Covid-19 di Bali pada tanggal 18 April 2022 yaitu mencapai 156.891 jiwa terkonfirmasi positif dan 4.554 jiwa meninggal dunia akibat terkonfirmasi positif Covid-19 (Kemenkes RI, 2022).

Pemerintah Indonesia telah melakukan banyak langkah-langkah dan berbagai kebijakan untuk mengatasi pandemi Covid-19 ini. Kebijakan yang dikeluarkan pemerintah salah satunya adalah PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar). PSBB tertuang dalam Peraturan Pemerintah No. 21 Tahun 2021 tentang PSBB dalam rangka percepatan penanganan *Corona Virus Disease* (Covid-19). Hal-hal yang dibatasi selama PSBB diantaranya, aktivitas sekolah dan tempat kerja, kegiatan keagamaan, kegiatan di fasilitas umum, kegiatan sosial dan budaya, operasional transportasi umum (Kemenkes RI, 2020).

Indonesia telah berupaya secara maksimal dalam penanggulangan pandemi Covid-19. Terobosan baru saat ini yang dilakukan untuk mengatasi pandemi Covid-19 yaitu dengan melakukan vaksinasi untuk menciptakan *Herd Immunity* pada masyarakat. Hal ini tertuang dalam Perpres No. 50 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 99 Tahun 2020 Tentang Pengadaan Vaksinasi Dalam Rangka Penanggulangan Pandemi *Corona Virus Disease* (Kemenkes RI, 2021).

Vaksinasi Covid-19 merupakan upaya pencegahan primer yang bertujuan untuk mencapai kekebalan tubuh yang optimal (Dinkes Provinsi Bali, 2022). Capaian Vaksin di Indonesia berdasarkan data dari Kemenkes RI yaitu 198.478.663 untuk vaksin tahap I, 163.180.128 untuk vaksin tahap II dan 155.974 untuk vaksin tahap III. Berdasarkan data dari Satgas Covid-19 Provinsi Bali tanggal 13 Februari 2022 capaian vaksin di

Bali sudah mencapai 103,48% pada vaksin tahap I dan 93,21% vaksin tahap II.

Petugas kesehatan menjadi garda terdepan dalam penanggulangan Covid-19, baik dalam merawat pasien Covid-19 dan memberi pelayanan Vaksinasi Covid-19. Pelayanan kesehatan adalah suatu upaya kesehatan yang diselenggarakan baik secara perorangan ataupun berkelompok dalam suatu organisasi yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, ataupun masyarakat.

Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat harus optimal dan bermutu baik. Salah satu indikator dalam mengukur kualitas pelayanan kesehatan adalah dengan menilai tingkat kepuasan pengguna jasa. Kepuasan pasien merupakan indikator utama keberhasilan pelayanan kesehatan (Depkes RI, 2009).

Tingkat kepuasan pasien merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Tingkat kepuasan masyarakat diukur berdasarkan karakteristik kepuasan yaitu *Tangibles* (bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) (Nursalam, 2020).

Berdasarkan uraian data diatas, mengingat salah satu upaya yang paling efektif untuk mencegah penyebaran virus corona adalah dengan melakukan vaksinasi Covid-19 yang dilaksanakan oleh pelayanan kesehatan. Penelitian ini dilaksanakan di Desa Belantih, yang terletak di Kecamatan Kintamani, Kabupaten Bangli, Provinsi Bali. Desa Belantih dipilih sebagai tempat penelitian karena berdasarkan data dari Satgas Covid-19 Kabupaten Bangli bahwa capaian Vaksin Covid-19 di Kabupaten Bangli sangat tinggi

yaitu mencapai 100%, selain itu penelitian ini merupakan penelitian pertama terkait Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Vaksin Covid-19 di Desa Belantih, Kecamatan Kintamani. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Vaksin Covid-19 di Desa Belantih Kecamatan Kintamani.

2. Metode Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kuantitatif, dengan pendekatan *Cross-Sectional*. Penelitian ini dilaksanakan di Desa Belantih, yang terletak di Kecamatan Kintamani, Kabupaten Bangli, Provinsi Bali. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Belantih yang sudah mendapatkan vaksin Covid-19 yang berjumlah 1655 orang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah

Masyarakat Desa Belantih yang sudah divaksin covid-19 sebanyak 343 orang. Teknik pengambilan sampel dengan teknik *Probability Sampling* dengan tipe *Stratified Random Sampling* selanjutnya pada setiap banjar menggunakan metode *Simple Random Sampling*. Pengumpulan data dimulai dari tanggal 11 Maret sampai tanggal 25 Maret 2022. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang dibuat oleh peneliti. Kuesioner dalam penelitian ini sudah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Pada uji Validitas dengan *Face Validity* dan dinyatakan Valid. Sedangkan uji reliabilitas pada instrumen penelitian diperoleh nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,963 yang mana instrument ini dinyatakan reliabel. Kemudian data dianalisis menggunakan statistik dengan bantuan program komputerisasi (*software program SPSS*) dengan uji univariat untuk melihat distribusi frekuensi.

3. Hasil dan Pembahasan

Tabel 1. Karakteristik Umum Responden (n = 343).

Karakteristik	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	177	51,6
Perempuan	166	48,4
Umur		
18-25 tahun	175	51
26-35 tahun	110	32,1
>36 tahun	58	16,9
Pendidikan		
SMP	40	11,7
SMA/SMK	219	63,8
Diploma	41	12
Sarjana	43	12,5
Pekerjaan		
PNS	22	6,4
Pegawai Swasta	57	16,6
Wirausaha	30	8,7
Petani	131	38,2
Pelajar	80	23,3
Tidak Bekerja	23	6,7

Tabel 2. Distribusi frekuensi berdasarkan karakteristik Tangibles tahun 2022 (n = 343).

Tangibles	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sangat Puas	156	45,5%
Puas	158	54,2%
Tidak Puas	1	0,3%

Tabel 3. Distribusi frekuensi berdasarkan karakteristik *Reliability* tahun 2022 (n = 343).

Reliability	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sangat Puas	155	45,2%
Puas	187	54,5%
Tidak Puas	1	0,3%

Tabel 4. Distribusi frekuensi berdasarkan karakteristik *Responsiveness* tahun 2022 (n = 343).

Responsiveness	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sangat Puas	152	44,3%
Puas	190	55,4%
Tidak Puas	1	0,3%

Tabel 5. Distribusi frekuensi berdasarkan karakteristik *Assurance* tahun 2022 (n = 343).

Assurance	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sangat Puas	117	34,1%
Puas	224	65,3%
Tidak Puas	2	0,6%

Tabel 6. Distribusi frekuensi berdasarkan karakteristik tahun 2022 (n = 343).

Empathy	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sangat Puas	133	38,8%
Puas	208	60,6%
Tidak Puas	2	0,6%

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Total Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Vaksin Covid-19 di Desa Belantih tahun 2022 (n = 343).

Tingkat Kepuasan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sangat Puas	21	6,1%
Puas	320	93,3%
Tidak Puas	2	0,6%

Berdasarkan **Tabel 1** Menunjukkan bahwa dari 343 responden, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin sebagian besar laki-laki yaitu sebanyak 177 (51,6%) responden, berdasarkan umur sebagian besar berada pada rentang 18-25 tahun sebanyak 175 (51%) responden, berdasarkan latar belakang pendidikan terbanyak SMA/SMK 219 (68,8%) responden dan berdasarkan pekerjaan mayoritas petani sebanyak 131 (38,2%) responden.

Distribusi frekuensi berdasarkan karakteristik *Tangibles* (bukti langsung) pada **Tabel 2** Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Vaksin Covid-19 sebagian besar menyatakan puas yang mana dari 343 responden sebanyak

156 (45,5%) responden menyatakan sangat puas, sebanyak 158 (54,2%) responden mengatakan puas terhadap 5 pertanyaan pada karakteristik *Tangibles*. Hal ini berarti pelayanan vaksin covid-19 di Desa Belantih sudah dilakukan dengan baik. Namun terdapat 1 (0,3%) responden yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan vaksin, hal ini dikarenakan ketersediaan tempat duduk di tempat vaksin masih kurang sehingga beberapa masyarakat harus berdiri. Hal ini sangat perlu diperhatikan dalam keberhasilan pelayanan vaksin covid-19.

Penelitian ini juga didukung dengan hasil penelitian dari (Yuantari et al., 2018) mengenai kepuasan Vaksin Covid-19. Hasil penelitian sebagian besar pasien merasa puas, dan tidak ada pasien yang merasa tidak puas.

Hanya ada 2 pernyataan yang cukup banyak mendapatkan jawaban tidak puas, yaitu pernyataan pasien merasa puas dengan kondisi ruangan (kebersihan, kerapihan, jumlah yang memadai) untuk memberi pelayanan vaksinasi Covid-19. Oleh karena itu penting dilakukan evaluasi kembali mengenai kepuasan pasien khususnya dalam hal ini mengenai karakteristik *Tangibles* seperti kebersihan baik tempat maupun pegawai, kerapihan, jumlah fasilitas yang memadai.

Berdasarkan hasil penelitian masih terdapat 18,6% jawaban responden yang menyatakan ruangan puskesmas dan tingkat kenyamanan saat vaksinasi kurang nyaman, sebaiknya Puskesmas dapat lebih meningkatkan kualitas dari pelayanan vaksinasi COVID-19 terutama pada indikator *tangible* sehingga akan meningkatkan kepuasan pasien dan harapannya dapat mempercepat pencapaian sasaran vaksinasi yang ditargetkan oleh pemerintah.

Pada **Tabel 3** Distribusi frekuensi berdasarkan karakteristik *Reliability* (kehandalan). Hasil penelitian diperoleh bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Vaksin Covid-19 di Desa Belantih Kecamatan Kintamani pada karakteristik *Reliability* sebagian besar puas, dari 343 responden didapatkan hasil bahwa sebanyak 155 (45,2%) responden mengatakan sangat puas terhadap pelayanan vaksinasi karena jadwal dilaksanakannya vaksinasi jelas dan pelayanan dilakukan tepat pada waktu yang telah ditentukan. Selain itu sebanyak 187 (54,5%) responden mengatakan puas dengan pelayanan vaksinasi, namun terdapat 1 (0,3%) responden mengatakan tidak puas hal ini dikarenakan sikap dan komunikasi perawat saat melakukan injeksi Vaksin Covid-19 masih kurang.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Adhytyo et al., 2013) Hasil penelitian menunjukkan responden yang menyatakan variabel reliabilitas (*reliability*) baik sebagian besar merasa puas dan responden yang menyatakan variabel reliabilitas (*reliability*) tidak baik sebagian besar merasa tidak puas. Hal ini membuktikan

semakin baik dan cepat dalam melakukan penanganan akan meningkatkan tingkat kepuasan. Dimensi reliabilitas (*reliability*) diukur dari indikator prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit, dokter datang tepat waktu, kesiapan dokter melayani pasien, dokter bertindak cepat kesiapan perawat melayani pasien setiap saat, perawat melaporkan secara lengkap keluhan pasien kepada dokter saat melakukan periksa.

Hasil penelitian pada **Tabel 4** diperoleh sebagian besar responden menyatakan puas dengan pelayanan Vaksin Covid-19 di Desa Belantih Kecamatan Kintamani berdasarkan karakteristik *Responsiveness* (ketanggapan) dapat dilihat dari 343 responden didapatkan hasil bahwa sebanyak 152 (44,3%) responden mengatakan sangat puas, 190 (55,4%) responden mengatakan puas. Namun terdapat 1 (0,3%) responden mengatakan tidak puas hal ini dikarenakan kurangnya kejelasan informasi tentang efek samping dari vaksin Covid-19 oleh petugas vaksinator di Desa Belantih. Seharusnya dalam memberikan pelayanan petugas harus bertanggung jawab dan dijelaskan secara detail dan bijaksana atas informasi mengenai efek samping dari Vaksin Covid-19.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Sari et al., 2017) menyatakan Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan kesehatan tentang tanggung jawab (*responsiveness*) pelayanan keperawatan terdapat , 55 responden (64%) menyatakan merasa puas dan 31 responden (36%) menyatakan sangat puas, responden yang mengetahui bahwa tanggung jawab pelayanan keperawatan dapat di lihat dari perawat yang bersedia menawarkan bantuan kepada pasien ketika mengalami kesulitan walau tanpa diminta.

Berdasarkan teori dari (Nursalam, 2020), setiap memberikan pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku klien yang mendapat pelayanan, oleh karena itu diperlukan kemampuan daya tanggap atau tanggung jawab dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian,

ketidaksiain atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya.

Berdasarkan **Tabel 5** Distribusi frekuensi berdasarkan karakteristik *Assurance* (jaminan), hasil penelitian tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Vaksin Covid-19 di Desa Belantih diperoleh sebagian besar responden menyatakan puas dilihat dari 343 responden didapatkan hasil bahwa sebanyak 117 (34,1%) responden mengatakan sangat puas, 224 (65,3%) responden mengatakan puas. Namun 2 (0,6%) responden mengatakan tidak puas hal ini disebabkan oleh tanggung jawab atas pelayanan yang diberikan petugas dengan memberikan penjelasan mengenai vaksin Covid-19 masih kurang.

Penelitian ini didukung dengan teori menurut Nursalam (2020) menyatakan jaminan atau pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh *performance* atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang andal, mandiri, dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima.

Hasil penelitian pada **Tabel 6** Distribusi frekuensi berdasarkan karakteristik *Empathy* (empati) diperoleh sebagian besar puas, dilihat dari 343 responden didapatkan hasil bahwa sebanyak 133 (38,8%) responden mengatakan sangat puas, 208 (60,6%) responden mengatakan puas. Hal ini menandakan bahwa pelayanan vaksin covid-19 di Desa Belantih sudah dilakukan dengan baik. Namun 2 (0, 6%) responden mengatakan tidak puas hal ini dikarenakan kesabaran petugas dalam menangani keluhan pasien saat vaksinasi Covid-19 masih dianggap kurang.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Syafriana et al., 2020) tentang kepuasan pelayanan kesehatan memperoleh hasil pada dimensi Empati telah dilakuka dengan baik sehingga pasien yang mendapatkan pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan hal ini dilihat dari hasil penelitian bahwa harapan dan kenyataan sudah sesuai dengan keinginan pasien.

Pada **Tabel 7** Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Vaksin Covid-19 diperoleh hasil dari 343 responden didapatkan tingkat kepuasan masyarakat adalah puas yaitu sebanyak 320 (93,3%) responden. Dapat dilihat dari keseluruhan hasil total kepuasan masyarakat terhadap pelayanan vaksin covid-19 di Desa Belantih Kecamatan Kintamani diperoleh hasil puas, hal ini menandakan bahwa pelayanan vaksinasi yang diberikan oleh petugas kesehatan di Desa Belantih sudah dilakukan dengan baik dan diterima melebihi harapan masyarakat sehingga hasil penelitian sebagian besar masyarakat merasa puas. Hasil penelitian ini dapat dijadikan evaluasi untuk mempertahankan ataupun meningkatkan kualitas pelayanan baik dalam karakteristik *Tangibles* (bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).

Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan (Effendi et al., 2019) diperoleh Hasil perhitungan kepuasan pasien rata-rata dari lima dimensi mutu pelayanan memberikan nilai 184 (80,79%) hal ini menunjukkan bahwa responden pada penelitian ini merasa puas terhadap keseluruhan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh UPTD Puskesmas Mutiara.

4. Simpulan

Pada Karakteristik *Tangible* dilihat dari 343 responden didapatkan hasil bahwa sebanyak 158 (54,2%) responden mengatakan puas. Berdasarkan Karakteristik *Reliability* dari 343 responden didapatkan hasil bahwa sebanyak 187 (54,5%) responden mengatakan puas. Karakteristik *Responsiveness* memperoleh hasil dari 343 responden didapatkan hasil bahwa sebanyak 190 (55,4%) responden mengatakan puas. Hasil dari Karakteristik *Assurance* 343 responden sebanyak 224 (65,3%) responden mengatakan puas. Dari karakteristik *Empathy* dari 343 responden didapatkan hasil bahwa sebanyak 208 (60,6%) responden mengatakan puas. Berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Vaksin Covid-19 diperoleh hasil dari 343 responden didapatkan

hasil tingkat kepuasan masyarakat adalah puas yaitu sebanyak 320 (93,3%) responden.

5. Referensi

- Adhytyo, Rizk, D., & Mulyaningsih. (2013). Reliabilitas Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Salah Satu Puskesmas Kabupaten Ngawi. *Gaster*, 10(2), 22–32
- Andriani, A. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance*, 2(1), 45. <https://doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2009). *Pengertian Kepuasan*.
- Effendi, K., & Junita, S. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal Kedokteran*, 3(2), 82–90. <https://jurnal.mitrahusada.ac.id/index.php/emj/article/download/127/11>
- Elwindra, & Junaidi, E. (2015). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo. *Jurnal Persada Husada Indonesia*, Vol 2 No 4 (2015): *Journal Persada Husada Indonesia Volume 2 No.4 Januari 2015*, 1–10. <http://jurnal.stikesphi.ac.id/index.php/Kesehatan/article/view/52>
- Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. *Profesi (Profesional Islam) : Media Publikasi Penelitian*, 14(1), 42. <https://doi.org/10.26576/profesi.135>
- Kementerian Kesehatan RI. (2020). *Pedoman Pencegahan Dan Pengendalian CoronaVirus Disease (COVID-19): Vol. Edisi 5*. <https://doi.org/10.29239/j.agrikan.9.2.i-iii>
- Kementrian Kesehatan, R. I. (2020). *Survei Penerimaan Vaksin Covid-19 di Indonesia*.
- Kementrian Kesehatan, R. I. (2021). *Data Kasus Positif Covid-19*.
- Keytimu, Y. M. H., Nelista, Y., Parera, M. C. D. D., & Fauna, F. (2021). Sosialisasi Efek samping Vaksin Terhadap Pengetahuan Penerima Vaksin di Puskesmas Kewapante. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (JPKM) - Aphelion*, 3 September 207–212. <http://jurnal.globalhealthsciencegroup.com/index.php/JP>
- Krishnan, V., & Dharmadi, M. (2017). Gambaran Umum Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Upaya Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Kerja UPT Kesmas Gianyar II. *Intisari Sains Medis*, 8(2), 125–129. <https://doi.org/10.1556/ism.v8i2.126>
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140–148.
- Nursalam. (2016). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan* (Edisi 4). Salemba Medika.
- Nursalam. (2020). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan* (Edisi 5). Salemba Medika.
- Sari, V. W., Susanti, N. D., & Wulandari, I. A. (2017). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas II Terhadap Pelayanan Keperawatan. *Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bali*, 1(1), 37–44.
- Sasmitha Fatima, Dwiana Dian, P. G. (2020). Hubungan Perilaku Asertif Perawat Dalam Memberikan Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Seruni RSUD DR.M. Yunus Bengkulu. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 4.
- Setiyo Adi Nugroho, I. N. H. (2021). Efektivitas Dan Keamanan Vaksin Covid-19. *Jurnal Keperawatan*, 9, 47
- Swarjana, I. K. (2015). *Metodologi Penelitian Kesehatan* (Edisi Revi). Andi.
- Swarjana, I. K. (2016). *Statistik Kesehatan*. Andi.
- Syafriana, I., & Listiawaty, R. (2020). Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan

- Puskesmas Kebon Handil Kota Jambi Tahun 2020. *Jurnal Kesmas Jambi*, 4(2), 17.26.<https://doi.org/10.22437/jkmj.v4i2.10566>
- World Health, O. (WHO). (2021). *Data Kasus Positif Covid-19*.
- Winanto, Yudho. (2020). *Mengenal Jenis Dan Manfaat Vaksin Covid-19*. <https://kesehatan.kontan.co.id/news/mengenal-jenis-dan-%0Amanfaat-vaksin-covid-19-1>
- Yuantari, M. C., Setyaningsih, S. W., & Rachmawati, N. P. (2018). Kualitas Pelayanan Pemberian Vaksinasi COVID-19 Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 2(2), 227–23