Borneo Nursing Journal (BNJ)
Volume 8, Nomor 2, Tahun 2026, Halaman 8571-8577 P-ISSN: 2685-5054
https://bnj.akys.ac.id/BNJ E-ISSN: 2654-8453

Hubungan Kualitas Pelayanan Imunisasi dengan Kepuasan Ibu yang Memiliki Bayi di Puskesmas Simalingkar Kota Medan Tahun 2026

Masrini Naibaho[1], Yuni Vivi Santri P[2]
[1,2]Universitas Senior Medan
Email: masrininaibaho77@gmail.com[1], yunivivipurba88@gmail.com[2]

Abstrak

Kualitas pelayanan imunisasi merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan ibu yang memiliki bayi, karena pelayanan yang berkualitas mampu memenuhi harapan masyarakat dan mendukung keberlanjutan layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan imunisasi, yang diukur melalui lima dimensi *SERVQUAL* (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*), dengan kepuasan ibu yang memiliki bayi di Puskesmas Simalingkar Kota Medan Tahun 2026. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain analitik korelasional dan pendekatan cross sectional. Populasi penelitian adalah ibu yang memiliki bayi dan memenuhi kriteria inklusi sebanyak 250 orang, dengan sampel sebanyak 71 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dan teknik *simple random sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji *Chi-Square* dengan tingkat kemaknaan $\alpha = 0{,}05$. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi *tangible* ($p = 0{,}038$), *responsiveness* ($p = 0{,}019$), dan *empathy* ($p = 0{,}017$) dengan kepuasan ibu, sedangkan *reliability* ($p = 0{,}221$) dan *assurance* ($p = 0{,}053$) tidak berhubungan signifikan secara statistik. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan imunisasi berhubungan signifikan dengan kepuasan ibu ($p = 0{,}004$). Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan imunisasi, terutama aspek bukti fisik, daya tanggap, dan empati petugas, berperan penting dalam membentuk kepuasan ibu. Puskesmas Simalingkar disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya daya tanggap dan jaminan, guna meningkatkan kepuasan ibu serta mendukung cakupan imunisasi dasar lengkap pada bayi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Imunisasi, Kepuasan Ibu

Abstract

Health service quality, including immunization services, is an important factor influencing the satisfaction of mothers with infants, as quality services can meet community expectations and support service continuity. This study aimed to determine the relationship between immunization service quality, measured through the five SERVQUAL dimensions (tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy), and the satisfaction of mothers with infants at Simalingkar Public Health Center, Medan City, in 2026. A quantitative method with a correlational analytical design and a cross-sectional approach was applied. The study population consisted of 250 mothers with infants who met the inclusion criteria, and a sample of 71 respondents was determined using the Slovin formula and simple random sampling. Data were collected using questionnaires and analyzed univariately and bivariately using the Chi-Square test at a significance level of $\alpha = 0.05$. Significant relationships were found between the tangible dimension ($p = 0.038$), responsiveness ($p = 0.019$), and empathy ($p = 0.017$) and maternal satisfaction, while reliability ($p = 0.221$) and assurance ($p = 0.053$) were not statistically significant. Overall, immunization service quality was significantly related to maternal satisfaction ($p = 0.004$). It can be concluded that immunization service quality, particularly physical evidence, responsiveness, and staff empathy, plays an important role in shaping maternal satisfaction. Simalingkar Public Health Center is recommended to continuously improve service quality, especially responsiveness and assurance, in order to increase maternal satisfaction and support complete basic immunization coverage among infants.

Keywords: Service Quality, Immunization, Maternal Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kesehatan adalah tingkat kemampuan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan, harapan, dan standar yang ditetapkan sehingga menghasilkan luaran kesehatan yang optimal, dan harus diberikan secara aman, efektif, serta berorientasi pada pasien oleh tenaga kesehatan yang kompeten (WHO, 2020). Dalam praktik kebidanan, kualitas pelayanan tidak hanya dinilai dari hasil medis, tetapi juga dari proses pelayanan yang dirasakan pasien. Salah satu metode yang banyak digunakan untuk mengukurnya adalah *SERVQUAL* yang terdiri atas lima dimensi, yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) (Parasuraman *et al.*, 1985).

Imunisasi merupakan salah satu intervensi kesehatan masyarakat yang paling efektif untuk mencegah penyakit menular pada bayi dan anak, seperti tuberkulosis, difteri, pertusis, tetanus, hepatitis B, polio, dan campak, sehingga menjadi program prioritas di puskesmas (UNICEF, 2024). WHO (2023) melaporkan bahwa imunisasi mampu mencegah sekitar 3–5 juta kematian setiap tahun, namun sekitar 20 juta anak di dunia masih belum memperoleh imunisasi dasar lengkap. Cakupan DTP3 global berada pada kisaran 84% pada tahun 2022–2023 dan sekitar 85% pada tahun 2024, masih di bawah target ideal WHO sebesar ≥ 95%. Di kawasan Asia Tenggara, ketimpangan akses dan kualitas pelayanan juga masih menjadi tantangan (WHO South-East Asia Region, 2022).

Di Indonesia, cakupan Imunisasi Dasar Lengkap (IDL) pada bayi mencapai sekitar 89% pada tahun 2023, masih di bawah target nasional sebesar 95% (Kemenkes RI, 2023). Cakupan IDL di Sumatera Utara sebesar 69,26% pada tahun 2023 dan sekitar 80,14% pada tahun 2024 (Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara, 2023; Harianja, 2024). Data Aplikasi Sehat IndonesiaKu (ASIK) menunjukkan cakupan imunisasi bayi di Kota Medan sebesar 60,9% pada tahun 2023, meningkat menjadi 73,65% pada tahun 2024, dan turun menjadi 35,84% pada periode Januari–September 2025 (SumutPos, 2025). Selain itu, cakupan kelurahan *Universal Child Immunization* (UCI) di Kota Medan belum mencapai target (Dinas Kesehatan Kota Medan, 2022).

Kepuasan ibu terhadap pelayanan kesehatan didefinisikan sebagai perasaan ibu setelah menerima pelayanan yang dibandingkan antara harapan dengan pengalaman nyata (WHO, 2022–2025). Kepuasan dipengaruhi antara lain oleh kualitas komunikasi, waktu tunggu, sikap dan empati petugas, serta ketersediaan fasilitas, dan ibu yang puas cenderung lebih patuh membawa bayinya imunisasi lanjutan sesuai jadwal (WHO, 2022–2025). Petugas yang cepat tanggap dan memberikan perhatian personal juga meningkatkan pengalaman positif ibu selama imunisasi (Putri *et al.*, 2023).

Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang bervariasi. Robbani *et al.* (2024) pada 86 responden menemukan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan berhubungan signifikan dengan kepuasan ibu terhadap pelayanan imunisasi dasar. Rahmawati *et al.* (2022) menemukan hubungan yang signifikan terutama pada dimensi jaminan dan kehandalan, sedangkan Sari *et al.* (2023) melaporkan bahwa empati dan komunikasi petugas merupakan faktor yang paling berpengaruh.

Survei awal pada bulan April 2026 terhadap 10 orang tua bayi yang menjalani imunisasi di Puskesmas Simalingkar menunjukkan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh berbagai dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (3 ibu), kehandalan (2 ibu), daya tanggap (1 ibu), jaminan (2 ibu), dan empati (2 ibu). Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan imunisasi dengan kepuasan ibu yang memiliki bayi di Puskesmas Simalingkar Kota Medan Tahun 2026.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain analitik korelasional dan pendekatan cross sectional, yaitu variabel independen dan dependen diukur pada waktu yang

bersamaan. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Simalingkar Kota Medan pada bulan Mei sampai Juli 2026. Lokasi ini dipilih karena merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang aktif memberikan pelayanan imunisasi kepada bayi dan balita.

Populasi penelitian adalah ibu yang memiliki bayi di Puskesmas Simalingkar dan memenuhi kriteria inklusi, yaitu sebanyak 250 orang dari 1.183 ibu bayi yang terdata. Kriteria inklusi meliputi ibu yang memiliki bayi, berdomisili di wilayah Puskesmas Simalingkar dan datang untuk imunisasi di puskesmas tersebut, serta bersedia menjadi responden. Kriteria eksklusi meliputi ibu yang tidak dapat berkomunikasi dengan baik, tidak mengisi kuesioner secara lengkap, atau tidak bersedia menjadi responden. Besar sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% ($n = N/(1 + N \cdot e^2) = 250/(1 + 250 \times 0{,}1^2) \approx 71$), sehingga diperoleh 71 responden yang dipilih menggunakan teknik *simple random sampling*.

Variabel independen adalah kualitas pelayanan imunisasi yang terdiri atas lima dimensi *SERVQUAL* (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan ibu terhadap pelayanan imunisasi. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner kualitas pelayanan (20 pernyataan, masing-masing dimensi 4 pernyataan, dengan pilihan jawaban sangat tidak baik sampai sangat baik) yang diadaptasi dari Sumarni (2013), dan kuesioner kepuasan ibu (10 pernyataan) yang diadaptasi dari Yuni (2022). Data sekunder berupa jumlah kunjungan dan cakupan imunisasi diperoleh dari Puskesmas Simalingkar. Skor tiap dimensi dikategorikan menjadi sangat tidak baik (20–40%), tidak baik (41–60%), baik (61–80%), dan sangat baik (81–100%), sedangkan kepuasan ibu dikategorikan menjadi tidak puas (≤ 55%), puas (56–75%), dan sangat puas (≥ 76%).

Pengolahan data dilakukan melalui tahap *editing*, coding, *entry data*, *cleaning*, dan *tabulating* menggunakan SPSS (Notoatmodjo, 2018). Analisis univariat digunakan untuk mendeskripsikan distribusi frekuensi tiap variabel, sedangkan analisis bivariat menggunakan uji *Chi-Square* dengan tingkat kemaknaan $\alpha = 0{,}05$; hubungan dinyatakan bermakna apabila *P-value* < 0,05. Penelitian ini memperhatikan prinsip etika penelitian, meliputi *informed consent*, kerahasiaan data, anonimitas, dan tidak merugikan responden.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil Penelitian

1). Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden ($n = 71$)

Karakteristik	Kategori	*f*	%
Usia Ibu	< 20 Tahun	1	1,4
	20–35 Tahun	65	91,5
	> 35 Tahun	5	7,0
Pendidikan	SD/SMP	11	15,5
	SMA/sederajat	48	67,6
	Perguruan Tinggi	12	16,9
Pekerjaan	Bekerja	35	49,3
	Tidak Bekerja	36	50,7
Usia Bayi	0–6 Bulan	38	53,5
	7–12 Bulan	33	46,5
Jenis Kelamin Bayi	Laki-Laki	40	56,3
	Perempuan	31	43,7

Sebagian besar responden berada pada kelompok usia 20–35 tahun (65 responden; 91,5%) dengan tingkat pendidikan terbanyak SMA/sederajat (48 responden; 67,6%). Responden yang bekerja (49,3%) dan tidak bekerja (50,7%) jumlahnya relatif seimbang.

Mayoritas bayi berusia 0–6 bulan (38 bayi; 53,5%) dan berjenis kelamin laki-laki (40 bayi; 56,3%).

2). Analisis Univariat

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Dimensi Kualitas Pelayanan Imunisasi (*n* = 71)

Dimensi	Sangat Tidak Baik *n* (%)	Tidak Baik *n* (%)	Baik *n* (%)	Sangat Baik *n* (%)
Tangible (Bukti Fisik)	1 (1,4)	28 (39,4)	12 (16,9)	30 (42,3)
Reliability (Kehandalan)	1 (1,4)	27 (38,0)	14 (19,7)	29 (40,8)
Responsiveness (Daya Tanggap)	1 (1,4)	29 (40,8)	12 (16,9)	29 (40,8)
Assurance (Jaminan)	1 (1,4)	29 (40,8)	13 (18,3)	28 (39,4)
Empathy (Empati)	1 (1,4)	25 (35,2)	17 (23,9)	28 (39,4)

Penilaian responden terhadap dimensi *tangible* paling banyak berada pada kategori sangat baik (30 responden; 42,3%). Hal yang sama ditemukan pada dimensi *reliability* (29 responden; 40,8%) dan *empathy* (28 responden; 39,4%). Pada dimensi *responsiveness*, kategori tidak baik dan sangat baik masing-masing sebanyak 29 responden (40,8%), sedangkan pada dimensi *assurance* kategori terbanyak adalah tidak baik (29 responden; 40,8%), diikuti sangat baik (28 responden; 39,4%). Pada seluruh dimensi hanya 1 responden (1,4%) yang menilai sangat tidak baik.

Tabel 3. Gambaran Kepuasan Ibu terhadap Pelayanan Imunisasi

Kepuasan Ibu	Frekuensi *(n)*	Persentase (%)
Tidak Puas	11	15,5
Puas	23	32,4
Sangat Puas	37	52,1
Total	**71**	**100,0**

Dari 71 ibu yang memiliki bayi, sebagian besar menyatakan sangat puas terhadap pelayanan imunisasi yang diterima (37 responden; 52,1%), diikuti kategori puas sebanyak 23 responden (32,4%), sedangkan 11 responden (15,5%) menyatakan tidak puas.

3). Analisis Bivariat

Tabel 4. Hasil Uji *Chi-Square* Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Imunisasi dengan Kepuasan Ibu

Dimensi	*Pearson Chi-Square*	*df*	*P-value*	Keterangan
Tangible (Bukti Fisik)	13,308	6	0,038	Signifikan
Reliability (Kehandalan)	8,234	6	0,221	Tidak signifikan
Responsiveness (Daya Tanggap)	15,149	6	0,019	Signifikan
Assurance (Jaminan)	12,421	6	0,053	Tidak signifikan
Empathy (Empati)	15,490	6	0,017	Signifikan

Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan bahwa dimensi *tangible* (p = 0,038), *responsiveness* (p = 0,019), dan *empathy* (p = 0,017) berhubungan signifikan dengan kepuasan ibu, sedangkan *reliability* (p = 0,221) dan *assurance* (p = 0,053) tidak berhubungan signifikan secara statistik (Tabel 4). Proporsi ibu yang sangat puas cenderung meningkat seiring membaiknya penilaian pada dimensi yang signifikan, yaitu dari 46,4% pada kategori tidak baik menjadi 60,0% pada

kategori sangat baik untuk *tangible*, dari 41,4% menjadi 69,0% untuk *responsiveness*, dan dari 40,0% menjadi 64,3% untuk *empathy*.

Tabel 5. Tabulasi Silang Kualitas Pelayanan Imunisasi terhadap Kepuasan Ibu

Kualitas Pelayanan Imunisasi	Tidak Puas *n* (%)	Puas *n* (%)	Sangat Puas *n* (%)	Total *n* (%)
Tidak Baik	7 (41,2%)	4 (23,5%)	6 (35,3%)	17 (100%)
Baik	4 (7,4%)	19 (35,2%)	31 (57,4%)	54 (100%)
Total	**11 (15,5%)**	**23 (32,4%)**	**37 (52,1%)**	**71 (100%)**

Secara keseluruhan, sebanyak 57,4% ibu yang menilai kualitas pelayanan imunisasi baik menyatakan sangat puas, dibandingkan 35,3% pada ibu yang menilai kualitas pelayanan tidak baik. Uji *Chi-Square* menghasilkan nilai $p = 0{,}004$ ($p < 0{,}05$), sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian, terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan imunisasi dengan kepuasan ibu yang memiliki bayi di Puskesmas Simalingkar Kota Medan Tahun 2026.

b. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara *tangible* (bukti fisik) dengan kepuasan ibu ($p = 0{,}038$). Bukti fisik mencakup kebersihan ruangan, kelengkapan alat kesehatan, dan penampilan petugas yang menjadi kesan pertama ibu sebelum menerima pelayanan imunisasi. Hasil ini sejalan dengan penelitian Yuanita *et al.* (2024) di Posyandu Melati 2 Bonto-Bonto ($p = 0{,}01$) dan Robbani *et al.* (2024) di Puskesmas Pangkalanbaru ($p = 0{,}003$) yang menemukan hubungan signifikan pada dimensi ini. Kesamaan temuan tersebut menegaskan bahwa kondisi fisik fasilitas, seperti kebersihan ruang tunggu dan kelengkapan alat, tetap menjadi penentu penting kepuasan ibu pada berbagai jenis fasilitas pelayanan primer.

Dimensi *reliability* tidak berhubungan signifikan dengan kepuasan ibu ($p = 0{,}221$). Kehandalan berkaitan dengan kemampuan petugas memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan sesuai prosedur. Temuan ini berbeda dengan Harahap *et al.* (2022) di Puskesmas Gunung Baringin dan Robbani *et al.* (2024) yang melaporkan hubungan signifikan pada dimensi *reliability* ($p = 0{,}000$), tetapi konsisten dengan Arifuddin *et al.* (2023) di Puskesmas Mamboro Kota Palu ($p = 0{,}654$) dan Hasrianty *et al.* (2020) di Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi ($p = 0{,}590$) yang tidak menemukan pengaruh bermakna. Kesamaan hasil pada beberapa lokasi ini memperkuat dugaan bahwa kehandalan dipersepsikan sebagai standar dasar pelayanan yang memang harus dipenuhi sehingga tidak lagi menjadi faktor pembeda utama kepuasan.

Terdapat hubungan yang signifikan antara *responsiveness* (daya tanggap) dengan kepuasan ibu ($p = 0{,}019$). Daya tanggap mencerminkan kesigapan petugas merespons pertanyaan dan keluhan ibu selama proses imunisasi. Robbani *et al.* (2024) juga menemukan hubungan signifikan ($p = 0{,}013$), sedangkan Yuanita *et al.* (2024) tidak menemukannya ($p = 0{,}127$). Penelitian Tesfaye *et al.* (2023) di Ethiopia menegaskan bahwa waktu tunggu yang singkat dan kecepatan respons petugas berhubungan dengan kepuasan ibu terhadap pelayanan vaksinasi. Perbedaan hasil antarpenelitian menunjukkan bahwa pengaruh daya tanggap dipengaruhi konteks lokal, seperti jumlah kunjungan harian dan rasio petugas terhadap pasien.

Dimensi *assurance* belum berhubungan signifikan dengan kepuasan ibu ($p = 0{,}053$), meskipun nilai ini berada tepat di ambang batas kemaknaan. Jaminan berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional petugas yang menumbuhkan rasa aman dan percaya pada ibu. Hasil ini berbeda dengan Robbani *et al.* (2024) yang menemukan *assurance* sebagai dimensi dengan hubungan terkuat ($p = 0{,}000$) dan Rahmawati *et al.* (2022) yang menegaskan peran kepercayaan ibu terhadap kompetensi tenaga kesehatan. Nilai p yang mendekati batas signifikansi mengindikasikan bahwa *assurance* kemungkinan tetap berperan,

namun diperlukan jumlah sampel yang lebih besar untuk memperoleh kesimpulan yang lebih tegas.

Empathy berhubungan signifikan dengan kepuasan ibu (p = 0,017) dan merupakan dimensi dengan nilai p terkecil pada penelitian ini. Empati mencerminkan perhatian dan kepedulian petugas secara individual terhadap ibu dan bayi. Hasil ini sejalan dengan Robbani *et al.* (2024) (p = 0,000) dan Sari *et al.* (2023) di Kota Semarang yang menemukan bahwa empati dan komunikasi petugas merupakan faktor paling berpengaruh terhadap kepuasan ibu. Konsistensi temuan pada berbagai lokasi menegaskan bahwa sikap peduli, ramah, dan penuh perhatian dari petugas merupakan salah satu penentu utama kepuasan ibu terhadap pelayanan imunisasi.

Secara keseluruhan, hasil penelitian mendukung teori *SERVQUAL* yang menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan pasien (Parasuraman *et al.*, 1985; Pangaribuan *et al.*, 2025), meskipun hanya *tangible*, *responsiveness*, dan *empathy* yang signifikan secara individual. Kualitas pelayanan secara keseluruhan berhubungan signifikan dengan kepuasan ibu (p = 0,004), sejalan dengan teori *Expectation-Disconfirmation* yang menjelaskan bahwa kepuasan terbentuk dari kesesuaian antara harapan ibu sebelum pelayanan dan pengalaman nyata selama imunisasi (Schiebler, 2025). Kepuasan ini penting karena ibu yang puas cenderung lebih patuh membawa bayinya imunisasi lanjutan sesuai jadwal (Sari *et al.*, 2023). Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Simalingkar, khususnya pada empati, daya tanggap, dan bukti fisik, berpotensi mendukung peningkatan cakupan IDL di Kota Medan sejalan dengan target Immunization Agenda 2030 (WHO, 2022) dan target nasional (Kemenkes RI, 2023).

Hasil penelitian ini perlu diinterpretasikan dengan hati-hati. Jumlah sampel relatif terbatas (71 dari 250 ibu), data dikumpulkan melalui kuesioner *self-report* sehingga dapat dipengaruhi bias persepsi dan *social desirability*, serta pada analisis per dimensi sebagian sel memiliki nilai harapan < 5 karena kategori sangat tidak baik hanya diisi oleh satu responden.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian terhadap 71 ibu yang memiliki bayi di Puskesmas Simalingkar Kota Medan Tahun 2026, dapat disimpulkan bahwa: (1) penilaian responden terhadap dimensi *tangible* paling banyak berada pada kategori sangat baik (42,3%) dan sebagian besar ibu menyatakan sangat puas terhadap pelayanan imunisasi (52,1%); (2) terdapat hubungan yang signifikan antara *tangible* (p = 0,038), *responsiveness* (p = 0,019), dan *empathy* (p = 0,017) dengan kepuasan ibu, dengan *empathy* sebagai dimensi dengan hubungan terkuat; (3) *reliability* (p = 0,221) dan *assurance* (p = 0,053) belum berhubungan signifikan secara statistik; dan (4) secara keseluruhan, kualitas pelayanan imunisasi berhubungan signifikan dengan kepuasan ibu (p = 0,004), sehingga hipotesis penelitian (H_1) diterima.

Puskesmas Simalingkar disarankan meningkatkan mutu pelayanan imunisasi, khususnya pada dimensi daya tanggap dan jaminan yang memiliki proporsi penilaian baik/sangat baik paling rendah, melalui perbaikan fasilitas, prosedur pelayanan, dan peningkatan kapasitas petugas. Tenaga kesehatan disarankan meningkatkan komunikasi yang efektif, empati, serta kecepatan pelayanan, dan ibu disarankan membawa bayinya imunisasi secara rutin sesuai jadwal. Peneliti selanjutnya disarankan menggunakan sampel yang lebih besar, memperluas lokasi penelitian, menggunakan desain dengan rentang waktu lebih panjang seperti kohort, serta menambahkan variabel lain seperti pengetahuan ibu dan dukungan keluarga.

5. DAFTAR PUSTAKA

[1]. Dinas Kesehatan Kota Medan. (2022). *Profil kesehatan Kota Medan tahun 2022*.
[2]. Dinas Kesehatan Kota Medan. (2023). *Data cakupan imunisasi dasar lengkap pada bayi di Kota Medan*.

[3]. Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara. (2023). *Laporan cakupan imunisasi dasar lengkap Provinsi Sumatera Utara*.
[4]. Harahap, L. E., Simanjuntak, P., & Sihotang, E. (2022). *Hubungan pelayanan imunisasi dasar dengan kepuasan ibu bayi di Puskesmas Gunung Baringin tahun 2022*.
[5]. Harianja, E. S. (2024). *Data cakupan imunisasi Sumatera Utara tahun 2024*.
[6]. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Data cakupan imunisasi dasar lengkap (IDL) di Indonesia*
[7]. Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi penelitian kesehatan*. Rineka Cipta.
[8]. Pangaribuan, N. Y., Vanessa, V., & Anurantha, J. J. (2025). The influence of service quality (*SERVQUAL*) on the satisfaction of BPJS patients in Indonesian healthcare facilities: A systematic review. *Journal Research of Social Science, Economics, and Management, 5*(5), 5285–5293. https://doi.org/10.59141/jrssem.v5i5.1224
[9]. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *Model SERVQUAL (service quality)*.
[10]. Putri, *et al.* (2023). *Peran responsiveness dan empathy dalam kepuasan ibu selama imunisasi*.
[11]. Rahmawati, *et al.* (2022). *Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan ibu dalam pelayanan imunisasi di Puskesmas*.
[12]. Robbani, I., *et al.* (2024). *Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat pelayanan imunisasi dasar terhadap kepuasan ibu*.
[13]. Sari, *et al.* (2023). *Hubungan mutu pelayanan imunisasi dengan kepuasan ibu yang memiliki bayi usia 0–12 bulan di Puskesmas*.
[14]. Schiebler, T. (2025). *Expectation-Disconfirmation theory in patient satisfaction research*.
[15]. Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
[16]. SumutPos. (2025). *Data aplikasi Sehat IndonesiaKu (ASIK) mengenai imunisasi bayi di Kota Medan*.
[17]. Tesfaye, E., Debie, A., Sisay, F., *et al.* (2023). *Maternal satisfaction with childhood immunization services and associated factors in public health centers*.
[18]. UNICEF. (2024). *Priority of immunization programs in health services*.
[19]. WHO South-East Asia Region. (2022). *Immunization challenges and targets in ASEAN*.
[20]. World Health Organization. (2020). *Standards for quality of health services*.
[21]. World Health Organization. (2022). *Immunization Agenda 2030 (IA2030)*.
[22]. World Health Organization. (2022–2025). *Patient satisfaction and people-centered care guidelines*.
[23]. World Health Organization. (2023). *Global immunization coverage data and reports*.
[24]. Yuanita, F., Mar'atussaliha, M., Asrul, M., & Indah, H. (2024). *Hubungan kualitas pelayanan imunisasi dengan kepuasan ibu bayi dan balita di Posyandu Melati 2 Bonto-Bonto tahun 2024*.