

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN DAN LOYALITAS ORANG TUA TERHADAP PELAYANAN IMUNISASI BALITA SEBELUM DAN SAAT PANDEMI: LITERATUR REVIEW

Lama'ah Azzahra'
Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia
lamaah.azzahra-2018@fkm.unair.ac.id

Analysis Of Parents' Satisfaction And Loyalty Factors About Toddler Immunization Services Before And During The Pandemic : Literatur Review

Abstract: *The importance of implementing immunization for children under five is carried out in accordance with the predetermined RPJMN targets. But in reality, immunization coverage in Indonesia is still low, occupying the third position in health problems. During a pandemic, the implementation of immunization is still carried out but must comply with the health protocols that have been determined in order to remain safe and comfortable. The purpose of this study was to identify the factors of satisfaction and loyalty (tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) of parents towards immunization services for children under five before and during the pandemic. This research method uses a literature review study published within the last five years with data sources searching for articles, scientific journals, theses or theses carried out on the Google Scholar database in the 2016-2021 period to retrieve articles that are relevant to the suitability of the topic of writing in English. Indonesia. The review method used is the PICOS Framework (PICOS Framework). The results of this study indicate that there are similarities and differences in the factors of satisfaction and loyalty, namely the tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy factors of parents towards immunization services for toddlers before and during the pandemic. Especially during a pandemic, all immunization services provided by health workers and workers are adjusted to government recommendations and regulations in complying with health protocols in order to maintain the safety and comfort of parents and toddlers.*

Keywords: *Satisfaction and loyalty, Under-five immunization services, Pandemic*

Abstrak: *Pentingnya pelaksanaan imunisasi pada balita dilakukan sesuai dengan target RPJMN yang telah ditentukan. Namun pada realitanya, cakupan imunisasi di Indonesia masih rendah menduduki posisi ketiga dalam permasalahan kesehatan. Pada saat pandemi, pelaksanaan imunisasi tetap dijalankan namun harus mematuhi protokol kesehatan yang telah ditentukan agar tetap aman dan nyaman. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor kepuasan dan loyalitas (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) orang tua terhadap pelayanan imunisasi balita sebelum dan saat pandemi. Metode penelitian ini menggunakan studi literature review yang diterbitkan dalam jangka waktu lima tahun terakhir dengan sumber data pencarian artikel, jurnal ilmiah, skripsi atau thesis dilakukan pada database Google Scholar dalam jangka waktu tahun 2016-2021 untuk mengambil artikel yang relevan dengan kesesuaian topik penulisan dalam bahasa Indonesia. Metode tinjauan yang digunakan adalah Kerangka PICOS (PICOS Framework). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat persamaan dan perbedaan pada faktor kepuasan dan loyalitas yaitu pada faktor tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy orang tua terhadap pelayanan imunisasi balita sebelum dan saat pandemi. Terlebih pada saat pandemi semua pelayanan imunisasi yang diberikan oleh tenaga dan petugas kesehatan disesuaikan dengan anjuran dan peraturan pemerintah dalam mematuhi protokol kesehatan demi menjaga keamanan dan kenyamanan para orang tua dan balita.*

Kata kunci: *Kepuasan dan loyalitas, Pelayanan imunisasi balita, Pandemi*

PENDAHULUAN

Imunisasi sebagai salah satu program kesehatan masyarakat yang dilakukan dalam upaya penurunan angka kesakitan dan kematian pada balita dengan melakukan pencegahan terhadap penularan suatu penyakit yang berbahaya (Mardianti & Farida, 2020). Imunisasi juga merupakan suatu program wajib pemerintah dalam usaha memberikan kekebalan pada balita dengan memasukkan vaksin ke dalam tubuh. Tujuannya adalah untuk membentuk antibodi baru pada balita dari rangsangan sistem imunologi yang dapat melindungi tubuh dari penyakit-penyakit yang dapat dicegah dengan imunisasi (PD3I) (Lestari dan Margawati, 2014).

Sesuai dengan target Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) pada tahun 2019 yaitu tercapainya cakupan imunisasi dasar lengkap pada balita sebesar 93% dan sesuai dengan target cakupan dari Universal Child Immunization (UCI) yaitu minimal sebesar 80% balita yang mendapat imunisasi dasar lengkap di setiap desa atau kelurahan (Kemenkes, 2015). Berdasarkan data tersebut mengindikasikan bahwa pentingnya diberikan imunisasi dasar lengkap kepada para balita. Namun pada realitanya, cakupan imunisasi di Indonesia menduduki posisi ketiga dalam permasalahan kesehatan (Auliyah, 2020) yang dapat diartikan bahwa masih rendahnya cakupan imunisasi pada balita di Indonesia.

Keberhasilan dalam cakupan imunisasi pada balita salah satu faktornya adalah adanya dukungan dari pihak keluarga, terutama orang tua balita. Hal itu termasuk dalam salah satu indikator pada Program Indonesia Sehat yaitu melalui Pendekatan Keluarga (Auliyah, 2020). Namun, hal tersebut tidak sesuai dimana kurangnya dukungan keluarga terhadap meningkatnya capaian imunisasi dasar lengkap pada balita sehingga menjadi tantangan yang kerap dihadapi pemerintah sampai saat ini (Dewa, 2017). Kurangnya dukungan tersebut salah satunya disebabkan oleh kepuasan dan loyalitas para orang tua terhadap pelayanan imunisasi.

Pelaksanaan imunisasi selama pandemi COVID-19 tetap berjalan dan dilaksanakan di puskesmas dimana pelaksanaannya harus mengikuti protokol kesehatan dan disesuaikan dengan prinsip Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI). Sedangkan untuk pelayanan imunisasi di posyandu ditiadakan (Sasmita, 2021). Terdapat perbedaan pelaksanaan imunisasi sebelum dan saat terjadinya pandemi tersebut juga sebagai salah satu faktor dimana para orang tua enggan membawa anaknya untuk melakukan imunisasi. Disisi lain dikarenakan merasa takut terpapar COVID-19 dan juga ketidakpuasan mereka terhadap pelayanan imunisasi yang diselenggarakan selama pandemi. Oleh karena itu, pada artikel kali ini akan dibahas terkait dengan analisis faktor kepuasan dan loyalitas

orang tua terhadap pelayanan imunisasi balita sebelum dan saat pandemi.

METODE PENELITIAN

Desain dalam penelitian ini adalah literature review, dimana merupakan sebuah proses pengumpulan data dari berbagai sumber dan literatur seperti artikel ilmiah, jurnal ilmiah, skripsi atau thesis untuk melengkapi dan membandingkan hasil penelitian dari satu sumber dengan sumber lainnya. Selain itu, dilakukan literature review untuk mendapatkan tinjauan teori pendukung dalam proses menyelesaikan masalah sesuai dengan topik yang diteliti (Manzilati, 2017).

Sumber data: Pencarian artikel, jurnal ilmiah, skripsi atau thesis dilakukan pada database dengan rentang waktu 5 (lima) tahun terakhir yaitu Google Scholar (2016-2021). Pencarian literatur dilakukan dalam Bahasa Indonesia yaitu mengutip beberapa literatur yang relevan dengan topik penelitian. Adapun topik yang digunakan dalam pencarian literatur adalah terkait dengan faktor kepuasan dan loyalitas orang tua terhadap pelayanan imunisasi balita sebelum dan saat pandemi. Pencarian dilakukan sesuai dengan topik penelitian agar artikel, jurnal ilmiah, skripsi atau thesis yang didapatkan sesuai kebutuhan penelitian.

Metode tinjauan yang digunakan dalam pencarian artikel dan jurnal ilmiah adalah kerangka PICOS (PICOS framework)

dengan menggunakan fokus pencarian yang sesuai dengan topik penulisan. Artikel dan jurnal ilmiah dipilih kriteria inklusi dan eksklusi yang akan direview sebelum dilakukan peninjauan yakni, sebagai berikut:

a) Kriteria Inklusi:

1. Artikel harus berkaitan dengan faktor kepuasan dan loyalitas orang tua terhadap pelayanan imunisasi balita sebelum dan saat pandemi;
2. Artikel *free full text*;
3. Artikel berbahasa Indonesia;
4. Artikel yang publish dalam rentang waktu 2016-2021;
5. Artikel selain *literature review*.

b) Kriteria Eksklusi:

1. Artikel selain dengan faktor kepuasan dan loyalitas orang tua terhadap pelayanan imunisasi balita sebelum dan saat pandemi;
2. Artikel yang hanya memuat sebagian teks dari keseluruhan teks;
3. Artikel yang terbit diatas 5 tahun terakhir/sebelum tahun 2016;
4. Artikel selain Bahasa Indonesia;
5. Artikel *literature review*.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil pencarian literatur dari database *Google Scholar*, didapatkan beberapa jurnal/artikel ilmiah, skripsi dan thesis yang sesuai dengan kriteria inklusi

penelitian diantaranya dapat dilihat pada tabel

1.

Tabel 1. Hasil Literatur dengan Topik Faktor Kepuasan Dan Loyalitas Orang Tua Terhadap Pelayanan Imunisasi Balita Sebelum Dan Saat Pandemi dalam Rentang Waktu 2016-2021.

No	Judul/Tahun	Peneliti	Tujuan	Populasi/ Sampel	Metode Penelitian	Hasil
1	Tingkat Kepuasan Orang tua Terhadap Pelayanan Imunisasi Pada Masa Pandemi COVID-19 Di Puskesmas Kandangan Kabupaten Temanggung	Ristia Desi Sasmita	Untuk menjelaskan terkait dengan karakteristik responden, layanan imunisasi dan tingkat kepuasan terhadap pelayanan imunisasi pada masa pandemi COVID-19 di Puskesmas Kandangan Kabupaten Temanggung.	Orang tua yang telah mendapatkan pelayanan imunisasi dengan usia anak 1-11 bulan pada masa pandemi COVID-19 di Puskesmas Kandangan di bulan Maret sampai September 2020 dengan rata-rata kunjungan perbulan sebanyak 60 pasien.	Metode penelitian adalah kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i> .	Tingkat kepuasan orangtua terhadap pelayanan imunisasi sebagian besar responden menjawab dengan kategori puas sebesar 79,4%, kategori sangat puas sebesar 21,6%. Tidak ada yang menjawab pada kategori tidak puas dan sangat tidak puas. Hasil penelitian pada faktor <i>tangibles</i> (bukti fisik) menunjukkan kategori puass ebesar 76,7%; faktor <i>reliability</i> (kehandalan) menunjukkan kategori puas sebesar 78,3%; faktor <i>responsiveness</i> (daya tanggap) menunjukkan kategori puas sebesar 78,3%; faktor

No	Judul/Tahun	Peneliti	Tujuan	Populasi/ Sampel	Metode Penelitian	Hasil	
						assurance (jaminan) menunjukkan kategori puas sebesar 76,7% dan faktor <i>empathy</i> menunjukkan kategori puas sebesar 78,3%.	
2	Alasan Orang Tidak Membawa Anak Untuk Imunisasi	Orang Tidak Membawa Anak Untuk Imunisasi	Alpian Ambu Dewa	Untuk menjelaskan alasan orang tua di Kabupaten Sumba Barat tidak membawa anaknya untuk melakukan imunisasi.	9 orang tua yang anaknya belum diberikan imunisasi lengkap dan sesuai dengan kriteria inklusi penelitian.	Metode penelitian adalah deskriptif kualitatif dikarenakan peneliti mengeksplor fenomena di Provinsi NTT Kabupaten Sumba Barat dimana orang tua tidak membawa anaknya untuk diimunisasi.	Hasil penelitian terdapat empat poin utama alasan orang tua tidak membawa anaknya untuk diimunisasi yaitu, orang tua kecewa dengan pelayanan petugas pemberi imunisasi, kurangnya ketersediaan vaksin di tempat imunisasi, jarak tempat pelayanan kesehatan yang jauh dan pengetahuan orang tua tentang imunisasi yang rendah.
3	Kualitas Pelayanan Imunisasi Di Pusat Kesehatan Masyarakat Kinovaro Kecamatan Kinovaro Kabupaten Sigi	Selviani	Untuk mengetahui sejauh mana kualitas Pelayanan Imunisasi di Puskesmas Pusat Kinovaro,	Informan (orang yang mempunyai informasi sesuai kebutuhan penelitian) adalah 6 orang yang	Metode penelitian adalah deskriptif kualitatif.	Hasil dalam penelitian ini ditemukan bahwa dalam hal pelayanan imunisasi, kualitas pelayanan yang ada di	

No	Judul/Tahun	Peneliti	Kabupaten Sigi. Tujuan	terdiri dari pemberi layanan Populasi/Sampel	Metode Penelitian	Puskesmas Kinovaro saat ini tidak Hasil
				imunisasi, kepala pukesmas, masyarakat (termasuk orang tua balita) yang pernah menerima pelayanan imunisasi, tokoh Masyarakat, kader posyandu dan pemerintah setempat.		tersedia secara optimal.

4	Karakteristik Masyarakat Dan Hubungannya Dengan Kepuasan PelayananVaksin asi Di 11 Provinsi Di Indonesia	Isakh, B. M dan Suryatma Anton	Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemberian vaksin/ imunisasi.	Terdapat 559 responden yang menjawab dibagian kepuasan terhadap vaksin/ imunisasi.	Metode penelitian adalah kualitatif dengan analisis data menggunakan tabulasi silang dan regresi logistik sederhana.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara karakteristik masyarakat dengan kepuasan pelayanan vaksin/imunisasi yang diberikan, baik dari segi usia, jenis kelamin, pendidikan maupun pekerjaan. Kemungkinan hal tersebut terjadi dikarenakan program imunisasi merupakan program wajib pemerintah yang harus dilaksanakan
No	Judul/Tahun	Peneliti	Tujuan	Populasi/Sampel	Metode Penelitian	Hasil
5	Hubungan Kualitas Pelayanan Posyandu dengan Kepuasan Ibu dalam Pemberian Imunisasi Balita di Desa Kalasey Satu Wilayah Kerja Puskesmas Tateli	Runtunuwu, Carla, dkk	Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan posyandu dengan kepuasan ibu sebagai orang tua balita dalam pemberian imunisasi balita di Wilayah Kerja	Populasi adalah seluruh anak balita usia 1-5 tahun di Wilayah Kerja Puskesmas Tateli dengan sampel sebesar 77 responden.	Metode penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan desain penelitian <i>cross sectional</i> .	Hasil analisis data pada penelitian ini menunjukkan nilai P. Value sebesar 0,006, dimana nilai ini lebih kecil dari nilai signifikan $\alpha < 0.05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat

			Puskesmas Tateli			hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan posyandu dengan kepuasan ibu dalam pemberian imunisasi di Wilayah Kerja Puskesmas Tateli.
6	Analisis Tingkat Kepuasan Orang Tua Terhadap Layanan Imunisasi Measles Rubella (Mr) Pada Anak Sekolah Selama Pandemi COVID-19 Di Kota Semarang	Lolita Indah Pradini	Untuk menganalisis tingkat kepuasan orang tua terhadap Layanan imunisasi Measles Rubella (MR) anak sekolah selama pandemi COVID-19 di Kota Semarang.	Teknik pengambilan sampel menggunakan <i>proportional Sampling</i> serta <i>purposive sampling</i> dengan jumlah sampel sebanyak 102 orang.	Metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif analitik dan desain <i>cross sectional</i> .	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan seluruh faktor adalah 88,01% dengan setiap faktor <i>tangible</i> (81,52%), <i>reliability</i> (92,87%), <i>responsiveness</i> (86,6%), <i>assurance</i> (89,48%), <i>empathy</i> (89,46%). Kemudian hasil uji bivariate menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara karakteristik responden dengan tingkat kepuasan orang tua. Orang tua belum cukup
No	Judul/Tahun	Peneliti	Tujuan	Populasi/ Sampel	Metode Penelitian	Hasil

puas dengan pelayanan imunisasi Measles Rubella (MR) pada anak sekolah selama pandemi COVID-19. Sehingga puskesmas perlu melakukan perbaikan pada item-item pelayanan imunisasi untuk meningkatkan kepuasan orang tua.

PEMBAHASAN

a. Sebelum Pandemi

Adapun sesuai dengan beberapa artikel dan jurnal yang dilakukan review, beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas orang tua terhadap pelayanan imunisasi balita pada sebelum pandemi antara lain adalah:

- Pelaksanaan imunisasi dilakukan di puskesmas dan di posyandu;
- Pada faktor *tangibles* (bukti fisik) → Fasilitas imunisasi yang disediakan secara memadai seperti kebersihan, kerapian ruang periksa dan ruang tunggu yang nyaman. Ketersediaan vaksin di pelayanan imunisasi dan jarak antara

rumah orang tua dengan pelayanan imunisasi yang lebih mudah terkontrol;

- Pada faktor *realibility* (kehandalan) → Kemampuan tenaga dan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan imunisasi seperti mengetahui mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan imunisasi yang belum dimengerti oleh para orang tua;
- Pada faktor *responsiveness* (daya tanggap) → Tenaga dan petugas

kesehatan dalam memberikan pelayanan imunisasi kepada para orang tua balita diperlukan penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar berhasil dalam menyikapi segala bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu penyedia layanan imunisasi. Sehingga dapat pelayanan imunisasi yang diberikan dapat memberikan respon positif kepada orang tua balita;

- Pada faktor *assurance* (jaminan) → Terdapat kepastian atas pelayanan yang diberikan, seperti dengan memberikan pengetahuan yang tepat pada orang tua melalui penyampaian informasi atau sosialisasi dan memberikan pelayanan dengan penuh keamanan dan kenyamanan;
- Pada faktor *empathy* → Tenaga dan petugas kesehatan mampu menempatkan dirinya pada pelanggan atau orang tua balita, kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan pelanggan dalam proses pelaksanaan imunisasi.

b. Saat Pandemi

Adapun sesuai dengan beberapa artikel dan jurnal yang dilakukan review, beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas orang tua terhadap

pelayanan imunisasi balita pada saat pandemi antara lain adalah:

- Pelaksanaan imunisasi hanya dilakukan di puskesmas dengan tetap mematuhi aturan dan protokol kesehatan yang dianjurkan pemerintah dan di posyandu ditiadakan;
- Pada faktor *tangibles* (bukti fisik) → Sarana dan prasarana dalam tempat pelaksanaan pemberian imunisasi disesuaikan dengan protokol kesehatan yang diatur dan disediakan dengan baik, bersih dan nyaman. Seperti tempat cuci tangan, tempat duduk yang berjarak, ruang tunggu yang bersih. Termasuk juga penampilan petugas kesehatan yang bersih dan rapi menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) (seperti hazmat, masker, sarung tangan dan lainnya) serta ketersediaan vaksin untuk imunisasi;
- Pada faktor *reability* (kehandalan) → Kemampuan tenaga dan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan imunisasi dapat dilakukan dengan tanggap dan cepat, agar orang tua yang telah mendapatkan imunisasi dapat segera kembali ke rumah masing-masing;
- Pada faktor *responsiveness* (daya tanggap) → Kesiapan dan kemampuan tenaga dan petugas kesehatan dalam menginformasikan kepada para orang tua terkait dengan alur pelayanan imunisasi pada masa pandemi dan juga

kemampuan dalam menanggapi permintaan orang tua balita dengan cepat;

- Pada faktor *assurance* (jaminan) → Jaminan yang diberikan oleh penyedia layanan imunisasi seperti tenaga dan petugas kesehatan yang memperlihatkan sikap sopan santun, ramah, sigap dalam memberikan pelayanan imunisasi. Selain itu, kemampuan penyedia kesehatan guna menanamkan kepercayaan kepada para orang tua bahwa pelaksanaan imunisasi pada saat pandemi dapat terlaksana secara aman dan nyaman sesuai dengan anjuran protokol kesehatan.
- Pada faktor *empathy* → Tenaga dan petugas kesehatan memberikan perhatian penuh dalam memberikan pelayanan dan meyakinkan para orang tua bahwasanya pelayanan yang diberikan akan semaksimal mungkin dengan mempertahankan keamanan dan kenyamanan para orang tua.

PENUTUP

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat persamaan dan perbedaan pada faktor kepuasan dan loyalitas yaitu pada faktor tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy orang tua terhadap pelayanan imunisasi balita sebelum dan saat pandemi. Hampir pada keseluruhan faktor memiliki persamaan terkait dengan pelayanan imunisasi

yang diberikan. Terdapat juga perbedaannya itu terlebih pada saat pandemi semua pelayanan imunisasi yang diberikan oleh tenaga dan petugas kesehatan disesuaikan dengan anjuran dan peraturan pemerintah dalam mematuhi protokol kesehatan demi menjaga keamanan dan kenyamanan para orang tua dan balita.

DAFTAR PUSTAKA

- Auliyah, Rabbiatul. 2020. Hubungan Karakteristik Petugas Program Indonesia Sehat Melalui Pendekatan Keluarga Dengan Cakupan Imunisasi Dasar Lengkap Di Kabupaten Banjar Tahun 2020. Diploma Thesis, Universitas Islam Kalimantan MAB.
- Carla, Runtunuwu, dkk. 2020. Hubungan Kualitas Pelayanan Posyandu dengan Kepuasan Ibu dalam Pemberian Imunisasi Balita di Desa Kalasey Satu Wilayah Kerja Puskesmas Tateli. Skripsi. Universitas Katolik De La Salle, Manado.
- Dewa, Alpian Umbu. 2017. Alasan Orang Tua Tidak Membawa Anaknya Untuk Imunisasi. Skripsi. Universitas Airlangga.
- Isakh, B. M dan Suryatma, Anton. 2021. Karakteristik Masyarakat Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pelayanan Vaksinasi Di 11 Provinsi Di Indonesia. Jurnal Health Sains, Vo. 02, No. 03.
- Kemeterian Kesehatan Republik Indonesia. 2015. Rencana Strategi Kementerian Kesehatan Tahun 2015-2019. Jakarta.

- Lestari W, Margawati A, and Z. R. 2014. Faktor Risiko Stunting pada Anak Umur 6-24 Bulan Di Kecamatan Penanggalan Kota Subulussalam Provinsi Aceh. *Jurnal Gizi Indonesia*, Vol.3, No.1.
- Manzilati, Asfi. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif: Paradigma, Metode, dan Aplikasi*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Mardianti, & Farida, Y. 2020. Faktor - Faktor yang Berhubungan dengan Status Imunisasi Dasar pada Bayi Di Desa Rengasdengklok Selatan Kabupaten Karawang. *Jurnal Kebidanan Indonesia*, Vol. 11, No. 01, Halaman 17-29. <https://doi.org/10.36419/jkebin.v11i1.322>.
- Pradini, Lolita Indah. 2021. Analisis Tingkat Kepuasan Orang Tua Terhadap Layanan Imunisasi Measles Rubella (Mr) Pada Anak Sekolah Selama Pandemi Covid-19 Di Kota Semarang. Undergraduate thesis, Diponegoro University.
- Sasmita, Ristia Desi. 2021. Tingkat Kepuasan Orangtua Terhadap Pelayanan Imunisasi Pada Masa Pandemi COVID-19 Di Puskesmas Kandangan Kabupaten Temanggung. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Selviani. 2016. Kualitas Pelayanan Imunisasi Di Pusat Kesehatan Masyarakat Kinovaro Kecamatan Kinovaro Kabupaten Sigi. *Katalogis*, Vol. 04, No. 02. Universitas Tadulako.