

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Menurut WHO (*World Health Organization*) sekitar 1,5 juta anak mengalami kematian tiap tahunnya karena penyakit yang dapat dicegah dengan imunisasi. Pada 2018, terdapat kurang lebih 20 juta anak tidak mendapatkan imunisasi lengkap dan bahkan ada anak yang tidak mendapatkan imunisasi sama sekali Menurut (Yusuf, 2021).

Kendala pelaksanaan imunisasi dasar dan lanjutan untuk anak usia di bawah dua tahun (*baduta*) dapat menimbulkan peningkatan risiko Penyakit yang Dapat Dicegah Dengan Imunisasi (PD3I) dalam waktu dekat, dan jangka panjang. Kondisi ini akan meningkatkan beban pada sistem kesehatan dan jaminan sosial yang sudah sangat terancam. Kegagalan imunisasi berisiko menghadirkan Kejadian Luar Biasa (KLB) dan wabah penyakit yang dapat dicegah dengan imunisasi (PD3I) (Pambudi et al., 2021).

Berdasarkan peraturan menteri kesehatan Nomor 12 Tahun 2017 menyatakan Pemerintah Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/ Kota bertanggung jawab dalam menggerakkan Ibu Balita dalam pelaksanaan pelayanan imunisasi. Adapun pelaksanaan kegiatan imunisasi yang dilakukan dalam Permenkes diperlukan dukungan

Peran serta Masyarakat yang dimana diperlukan pemberian informasi melalui Media Luar Ruang Sosialisasi dan Advokasi, pembinaan kader, pembinaan kepada kelompok binaan balita, dan Media Cetak, Media Sosial, Media Elektronik (Peraturan Menteri Kesehatan No.12, 2017).

Berdasarkan data research 2018 di Sulawesi Selatan, sekitar hanya 60% anak-anak yang berusia 12-23 bulan yang diimunisasi sesuai jadwal imunisasi rutinnnya, selain itu distribusi hanya 40% yang melakukan MCV (Measles Containing Vaccine) dan DPT (Difteri-Pertusis dan Tetanus). Bulukumba menjadi salah satu daerah yang menjadi sorotan di Provinsi Sulawesi Selatan dikarenakan pada tahun 2019, Bulukumba bersama daerah lain yaitu Luwu, Makassar, Bone terdapat 10 kasus suspek difteri, yang seharusnya ini dapat dicegah dengan pemeberian imunisasi (Muchlisa & Bausad, 2023).

Banyaknya keluhan konsumen yang membuat konsumen menceritakan keluhannya kepada calon konsumen dan mengakibatkan hilangnya calon konsumen. jadi klinik harus tau bahwa mengutamakan kualitas pelayanan itu bisa berdampak positif dalam waktu yang lama (Pelayanan et al., 2023).

Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat subyektif, sulit diukur, dapat berubah-ubah, serta terdapat banyak sekali faktor yang berpengaruh sebanyak dimensi di dalam kehidupan manusia.

Subyektivitas tersebut bisa berkurang dan bahkan bisa menjadi obyektif bila cukup banyak pendapat yang sama terhadap sesuatu hal (Yulfikasari et al., 2021)

Dari hasil analisa terhadap sistem yang sekarang berjalan terdapat beberapa temuan masalah dan kelemahan dalam sistem informasi Untuk mendukung pelaksanaan program imunisasi. Dalam peningkatan pelaksanaan imunisasi diperlukan pemasaran terkait imunisasi kepada masyarakat sehingga terealisasikan pelaksanaan imunisasi dan berjalan dengan baik sesuai dengan perencanaan dan standar yang ditetapkan sudah dapat dilakukan suatu kegiatan Program Imunisasi.

Tujuan dari pemasaran imunisasi untuk meningkatkan kepuasan, kepercayaan dan kepatuhan masyarakat terhadap pelaksanaan imunisasi. Pemasaran imunisasi seperti dengan berkomunikasi dengan masyarakat, pembinaan serta pemecahan masalah akan bermanfaat apabila membangun jaringan terhadap Ibu Balita dengan tenaga kesehatan, sehingga informasi tersebut bisa dengan cepat disebarkan. Hal ini yang dilihat pada Pemasaran Imunisasi pada pelaksanaan program imunisasi terhadap Ibu baduta dengan mengetahui informasi melalui poster, media sosial seperti facebook, instagram, maupun twitter. Adapun ibu baduta mengetahui informasi melalui penyuluhan tenaga kesehatan, ataupun orang sekitar ibu baduta. Pemasaran ini

dilakukan agar masyarakat mengetahui suatu tempat pelaksanaan kegiatan program imunisasi, terbukanya kepercayaan dan kesadaran Ibu Balita dalam Pelaksanaan imunisasi dasar.

Berdasarkan Data dari Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat Kota Makassar ditahun 2021 yang mengikuti imunisasi usia 0 - 24 bulan sebanyak 2135 Baduta, sementara di tahun 2022 yang mengikuti imunisasi usia 0 - 24 bulan sebanyak 1747 Baduta. Dari catatan kunjungan baduta mendapatkan hasil 388 baduta tidak dibawa berkunjung secara aktif ke Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat Kota Makassar. Hal ini membuktikan menurunnya baduta yang tidak mengikuti pelaksanaan imunisasi di Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat Kota Makassar di tahun 2022.

Berdasarkan pernyataan dari data pelaksana imunisasi di Klinik Pratama BKIA Rakyat pelaksanaan imunisasi sudah baik dan berkelanjutan, namun belum maksimal karena masih ada baduta yang tidak melakukan imunisasi. kurangnya mengikuti imunisasi dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kurangnya kepuasan ibu dalam menerima pelayanan imunisasi ditempat Klinik, Kurangnya informasi melalui media poster, media sosial terkait pentingnya imunisasi, kurangnya pemasaran berupa penyuluhan terkait pentingnya imunisasi pada Balita di Faskes Klinik, adanya persaingan tempat pelaksanaan imunisasi baik karna fasilitas maupun tarifnya, kurang terpandanganya tempat

pelaksanaan imunisasi, kurang terjangkaunya tempat pelaksanaan imunisasi, Kurangnya kesadaran orang tua baduta tentang pentingnya imunisasi pada baduta, dan kurangnya informasi yang didapatkan orang tua baduta terkait pentingnya imunisasi.

Peneliti juga ingin mengetahui penyebab dari berkurangnya baduta yang mengikuti imunisasi, ingin mengetahui kenapa memutuskan rantai vaksin imunisasi di Faskes klinik Pratama BKIA Rakyat tersebut, dan ingin mengetahui penyebab tidak lagi melaksanakan imunisasi di Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat, apakah karena orang tua baduta memilih tempat pelayanan yang tarifnya lebih murah, apakah karena tidak mempercayai pelaksanaan imunisasi di Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat. Atau apakah pelayanan di Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat kurang memuaskan. Maka dari itu peneliti tertarik untuk penelitian tentang “Hubungan Pemasaran Dengan Kepuasan Pelayanan Imunisasi Pada Baduta Di Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat Kota Makassar”. pada penelitian ini, pemasaran pelaksanaan program imunisasi dasar akan didasarkan oleh beberapa faktor bauran pemasaran seperti *Product* (Produk), *Price* (Harga), *Promotion* (promosi), *Place* (Tempat), *People* (Orang), *physical evidence* (Bukti Fisik), dan *process* (Proses).

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan tentang:

- a. Apakah ada hubungan Produk (*product*) dengan kepuasan pelayanan imunisasi pada Baduta di Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat Kota Makassar?
- b. Apakah ada hubungan Harga (*price*) dengan kepuasan pelayanan Imunisasi Pada Baduta di Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat Kota Makassar?
- c. Apakah ada hubungan Promosi (*promotion*) dengan kepuasan pelayanan Imunisasi Pada Baduta di Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat Kota Makassar?
- d. Apakah ada hubungan Tempat (*place*) dengan kepuasan pelayanan imunisasi Pada Baduta di Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat Kota Makassar?
- e. Apakah ada hubungan Orang (*people*) dengan kepuasan pelayanan imunisasi Pada Baduta di Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat Kota Makassar?
- f. Apakah ada hubungan Bukti Fisik (*physical evidence*) dengan kepuasan pelayanan imunisasi Pada Baduta di Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat Kota Makassar?
- g. Apakah ada hubungan Proses (*process*) dengan kepuasan pelayanan imunisasi Pada Baduta di Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat Kota Makassar?

## C. Tujuan Penelitian

### 1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Faktor Yang Berhubungan Dengan kepuasan Pelayanan Imunisasi Pada Baduta Di Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat Kota Makassar.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Untuk menganalisis hubungan Produk (*product*) dengan kepuasan pelayanan imunisasi Pada Baduta di Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat Kota Makassar.
- b. Untuk menganalisis hubungan *Harga (price)* dengan kepuasan pelayanan Imunisasi Pada Baduta di Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat Kota Makassar.
- c. Untuk menganalisis hubungan Promosi (*promotion*) dengan kepuasan pelayanan Imunisasi Pada Baduta di Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat Kota Makassar.
- d. Untuk menganalisis hubungan Tempat (*place*) dengan kepuasan pelayanan Imunisasi Pada Baduta di Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat Kota Makassar.
- e. Untuk menganalisis hubungan Orang (*people*) dengan kepuasan pelayanan Imunisasi Pada Baduta di Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat Kota Makassar.

- f. Untuk menganalisis hubungan Bukti Fisik (*physical evidence*) dengan kepuasan pelayanan Imunisasi Pada Baduta di Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat Kota Makassar.
- g. Untuk menganalisis hubungan Proses (*process*) dengan kepuasan pelayanan Imunisasi Pada Baduta di Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat Kota Makassar.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Menambah wawasan pengetahuan, sebagai bahan bacaan, dan sumber informasi bagi pelajar, mahasiswa, dan penelitian selanjutnya, terkait tentang Pemanfaatan Pelayanan Program Imunisasi Dasar Lengkap pada Balita.

##### **2. Manfaat Praktis**

Sebagai bahan masukan kepada Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat untuk dijadikan perbaikan dalam penyelenggaraan terkait Faktor yang berhubungan dengan Kepuasan pelayanan imunisasi Pada Baduta di Faskes Klinik Pratama BKIA Rakyat Kota Makassar.