

ABSTRAK

Puskesmas Pangkalan merupakan salah satu layanan kesehatan yang menyelenggarakan program kegiatan vaksinasi di Kabupaten Karawang. Berdasarkan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat penurunan kualitas pelayanan sehingga tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan vaksinasi terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Data diolah berdasarkan kuesioner dan teknik pengolahan data menggunakan *Software Parsial Least Square* (PLS). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Sistem Dinamik. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah data cakupan vaksinasi tahun 2021. Metode pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dan hasil sampel yang didapatkan adalah 100 responden. Hasil analisis data kualitas pelayanan berpengaruh pada dimensi *tangibles* dengan nilai *P-Value* $<0,1$, dimensi *reliability* tidak berpengaruh dengan nilai *P-Value* $>0,1$, dimensi *responsiveness* berpengaruh dengan nilai *P-Value* $<0,1$, dimensi *assurance* berpengaruh dengan nilai *P-Value* $<0,1$, dimensi *emphaty* tidak berpengaruh dengan nilai *P-Value* $>0,1$, dimensi *satisfaction towards* berpengaruh dengan nilai *P-Value* $<0,1$, dimensi *satisfaction value* berpengaruh dengan nilai *P-Value* $<0,1$ dan dimensi *perceived best* berpengaruh dengan nilai *P-Value* $<0,1$. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, untuk model sistem dinamik dalam penelitian ini menggambarkan kualitas pelayanan vaksinasi terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Hasil simulasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan vaksinasi berperan penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dengan menambahkan variabel dan merekayasa nilai skenario sebesar 0,5 atau 5% pada dimensi *assurance*.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, sistem dinamik

KARAWANG

ABSTRACT

Puskesmas Pangkalan is one of the health services that organize a vaccination program in the Karawang Regency. Based on Community Index (IKM) data, there is a decrease in service quality, so this study aims to determine the effect of service quality on the level of community satisfaction. The data was processed based on questionnaires and data processing techniques using Partial Least Square (PLS) software. The method used in this study is the System Dynamic method. The sample used in this study is data coverage using the 2021 vaccination. The sampling method was the Slovin formula and the sample results obtained are 100 respondents. The results of the analysis of service quality data affect the tangible dimension with a P-Value value <0.1 , the reliability of the dimensions has no effect with a P-Value value > 0.1 , the responsive dimension has an effect with a P-Value value <0.1 , dimension guarantees have an effect on P-Value value <0.1 , empathy dimension has no effect with P-Value value > 0.1 , dimension satisfaction has an effect with P-Value value <0.1 , dimension satisfaction value has an effect with P-Value value <0.1 and the dimension that is considered the most influential with a P-Value value <0.1 . The results of this study indicated that the dynamic system model in this study described the quality of service on the level of community satisfaction. The simulation results showed that the quality of vaccination services played an important role in increasing community satisfaction by adding variables and engineering scenario values of 0.5 or 5% on the assurance dimension.

Keywords: service quality, community satisfaction, dynamic system

