

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN VAKSINASI INTERNASIONAL  
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI BALAI  
KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS II  
YOGYAKARTA

SKRIPSI

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Keperawatan (S1)



Oleh  
Dias Retyaningrum  
KPP 2401550

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIRA HUSADA  
YOGYAKARTA  
2026



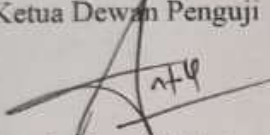
LEMBAR PENGESAHAN  
HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN VAKSINASI INTERNASIONAL  
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI BALAI  
KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS II  
YOGYAKARTA

Disusun Oleh:  
Dias Retyaningrum  
KPP.2401550

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 28 FEBRUARI 2026

Susunan Dewan Penguji

Ketua Dewan Penguji



Antok Nurwidi Antara, S.Kep.NS.M.Kep.

Penguji I / Pembimbing Utama



Yuli Ernawati, S.Kep., Ns., M.Kep.

Penguji II / Pembimbing Pendamping



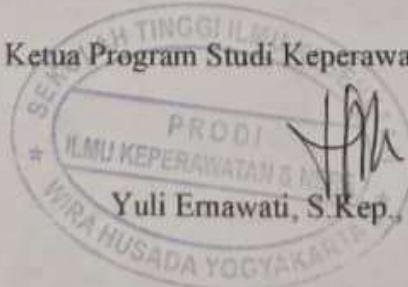
Fransiska Tatto D.L., S. Kep., Ns., M.Kes.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar

Sarjana Keperawatan

Yogyakarta, 28 FEBRUARI 2026

Ketua Program Studi Keperawatan Program Sarjana



Yuli Ernawati, S.Kep., Ns., M.Kep.





## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dias Retyaningrum

NIM : KPP24401550

Program Studi : Ilmu Keperawatan

Judul Penelitian : Hubungan Kualitas Pelayanan Vaksinasi Internasional dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas II Yogyakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa

1. Karya tulis saya dalam bentuk skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di STIKES Wira Husada maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Dosen Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh atas karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 10 februari 2026

Yang membuat pernyataan,

Meterai Rp

Dias Retyaningrum  
NIM. KPP.2401550



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Vaksinasi Internasional dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas II Yogyakarta”. Salah satu tujuan dari penulisan laporan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep) Program Studi Keperawatan pada Stikes Wira Husada Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Yuli Ernawati, S.Kep., Ns., M.Kep. selaku Kaprodi Keperawatan (S1) dan Ners Stikes Wira Husada Yogyakarta serta dosen pembimbing utama yang telah berkenan berbagi ilmunya guna memberikan bimbingan, arahan pada penulis selama menjadi mahasiswa.
2. Fransiska Tatto D.L., S. Kep., Ns., M.Kes. selaku dosen pembimbing pendamping yang telah berkenan berbagi ilmunya guna memberikan bimbingan, arahan pada penulis selama menjadi mahasiswa.
3. Antok Nurwidi A, S.Kep., Ns., M.Kep., selaku ketua dewan penguji yang telah berkenan meluangkan waktunya, tenaga dan berbagai ilmunya guna memberikan bimbingan, arahan dan dukungan kepada penulis selama berlangsungnya penelitian dan penyusunan skripsi ini.
4. Bapak/ Ibu dosen penguji yang telah memberikan kritik, saran serta bimbingan yang konstruktif selama proses seminar skripsi ini. Berkat arahan yang diberikan, Penulis dapat memperbaiki kekurangan dan meningkatkan kualitas

penelitian. Penulis merasa sangat terbantu oleh pemikiran dan waktu yang dicurahkan dalam menilai skripsi ini.

5. Seluruh dosen dan karyawan Stikes Wira Husada Yogyakarta yang selalu tulus ikhlas memberikan ilmu dan bantuan pada penulis selama menjadi mahasiswa.
6. Bapak/ Ibu dosen penguji yang telah memberikan kritik, saran serta bimbingan yang konstruktif selama proses seminar skripsi ini. Berkat arahan yang diberikan, Penulis dapat memperbaiki kekurangan dan meningkatkan kualitas penelitian. Penulis merasa sangat terbantu oleh pemikiran dan waktu yang dicurahkan dalam menilai skripsi ini.
7. Suami, orang tua serta anak-anak yang senantiasa mendoakan dalam setiap langkah, memberikan dorongan, kasih sayang, motivasi dan penyemangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman yang telah membantu terlaksananya skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang lebih baik atas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Hanya Allah Yang Maha Sempurna dan Maha Luas ilmu-Nya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembacanya. Aamiin.

Yogyakarta, 10 Februari 2026

# Hubungan Kualitas Pelayanan Vaksinasi Internasional Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas II Yogyakarta

Dias Retyaningrum<sup>1</sup>, Yuli Ernawati<sup>2</sup>, Fransiska Tatto Dua Lembang.<sup>3</sup>

1: Mahasiswa Program Prodi Sarjana Keperawatan, 2: Dosen Prodi Keperawatan Program Sarjana STIKES Wira Husada,

3: Dosen Prodi Keperawatan Program Sarjana STIKES Wira Husada

Email : stikeswirahusadajogja@gmail.com

## ABSTRAK

**Latar Belakang:** Mobilitas perjalanan internasional berpotensi meningkatkan risiko penyebaran penyakit menular seperti *meningitis meningococcus*, *yellow fever*, dan *poliomyelitis*. Pelayanan vaksinasi internasional berperan penting dalam upaya pencegahan, sehingga kualitas pelayanan yang baik diperlukan untuk mencapai kepuasan pasien. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan vaksinasi internasional dengan tingkat kepuasan pasien di Balai Kekarantinaan Kesehatan (BKK) Kelas II Yogyakarta. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif analitik dengan desain cross-sectional. Sampel berjumlah 60 responden yang diambil menggunakan teknik accidental sampling. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner SERVQUAL untuk mengukur kualitas pelayanan dan kuesioner dengan skala *Likert* untuk kepuasan pasien. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji Rank Spearman. **Hasil:** Hasil analisis menunjukkan seluruh responden (100%) menilai kualitas pelayanan dalam kategori tinggi dan memiliki tingkat kepuasan dalam kategori tinggi (100%). Uji korelasi Spearman memperoleh nilai koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar 0,961 dengan nilai signifikansi ( $p$ -value) sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ). **Kesimpulan:** Terdapat hubungan yang signifikan dan sangat kuat dengan arah positif antara kualitas pelayanan vaksinasi internasional dengan tingkat kepuasan pasien di Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas II Yogyakarta.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan pasien, vaksinasi internasional, SERVQUAL.

*Association of International Vaccination Service Quality with Patient Satisfaction  
at the Class II Health Quarantine Center Yogyakarta*

Dias Retyaningrum<sup>1</sup>, Yuli Ernawati<sup>2</sup>, Fransiska Tatto Dua Lembang.<sup>3</sup>

*1 : Undergraduate Nursing Study Program Students, 2 Lecturer, Undergraduate Nursing Program, STIKES Wira Husada,,*

*3 : Lecturer, Undergraduate Nursing Program, STIKES Wira Husada*

Email : stikeswirahusadajogja@gmail.com

**ABSTRACT**

**Background:** International travel mobility has the potential to increase the risk of transmission of infectious diseases such as meningococcal meningitis, yellow fever, and poliomyelitis. International vaccination services play an important role in prevention efforts; therefore, good service quality is required to achieve patient satisfaction. **Objective:** This study aims to determine the relationship between the quality of international vaccination services and the level of patient satisfaction at the Class II Health Quarantine Center (Balai Kekarantinaan Kesehatan/BKK) of Yogyakarta. **Methods:** This research employed an analytical quantitative approach with a cross-sectional design. A sample of 60 respondents was obtained using accidental sampling. The SERVQUAL questionnaire was used to measure service quality, and a Likert-scale questionnaire was used to measure patient satisfaction. Data were analyzed using univariate and bivariate analyses with the Rank Spearman test. **Results:** The analysis showed that all respondents (100%) rated the service quality in the high category and reported a high level of satisfaction (100%). The Spearman correlation test obtained a correlation coefficient ( $r$ ) of 0.961 with a significance value ( $p$ -value) of 0.000 ( $p < 0.05$ ). **Conclusion:** There is a significant, very strong, and positive relationship between the quality of international vaccination services and the level of patient satisfaction at the Class II Health Quarantine Center Yogyakarta.

**Keywords:** service quality, patient satisfaction, international vaccination, SERVQUAL.

## DAFTAR ISI

|                                         | Halaman |
|-----------------------------------------|---------|
| HALAMAN JUDUL.....                      | i       |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                 | ii      |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....        | iii     |
| KATA PENGANTAR.....                     | iv      |
| ABSTRAK.....                            | vi      |
| <i>ABSTRACT</i> .....                   | vii     |
| DAFTAR ISI .....                        | viii    |
| DAFTAR TABEL.....                       | x       |
| DAFTAR GAMBAR .....                     | xi      |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                   | xii     |
| BAB I PENDAHULUAN .....                 | 1       |
| A. Latar Belakang.....                  | 1       |
| B. Rumusan Masalah .....                | 6       |
| C. Tujuan .....                         | 6       |
| D. Ruang Lingkup.....                   | 6       |
| E. Manfaat .....                        | 7       |
| F. Keaslian Penelitian.....             | 7       |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....           | 11      |
| A. Landasan Teori .....                 | 11      |
| B. Kerangka Teori.....                  | 25      |
| C. Hipotesis/Pertanyaan Penelitian..... | 26      |
| BAB III METODE PENELITIAN.....          | 27      |
| A. Jenis dan Rancangan Penelitian ..... | 27      |
| B. Waktu dan Tempat Penelitian.....     | 27      |
| C. Populasi dan Sampel .....            | 27      |
| D. Variabel Penelitian .....            | 30      |
| E. Definisi Operasional .....           | 31      |
| F. Alat Penelitian.....                 | 33      |
|                                         | viii    |

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| G. Uji Validitas Reliabilitas .....      | 37 |
| H. Analisis Data .....                   | 39 |
| I. Jalannya Pelaksanaan Penelitian ..... | 43 |
| J. Etika Penelitian .....                | 46 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....         | 48 |
| A. Hasil Penelitian .....                | 48 |
| B. Pembahasan.....                       | 53 |
| C. Keterbatasan Penelitian .....         | 68 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....          | 70 |
| A. Kesimpulan .....                      | 70 |
| B. Saran.....                            | 71 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                     | 72 |

## DAFTAR TABEL

|           |                                                                                                                                     |    |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 | Keaslian Penelitian Hubungan Kualitas Pelayanan Vaksinasi Internasional dengan Tingkat Kepuasan Pasien di BKK Yogyakarta, 2025..... | 8  |
| Tabel 3.1 | Definisi Operasional Variabel.....                                                                                                  | 32 |
| Tabel 3.2 | Kode Variabel Penelitian.....                                                                                                       | 40 |
| Tabel 4.1 | Distribusi Karakteristik Responden.....                                                                                             | 49 |
| Tabel 4.2 | Distribusi Frekuensi Klasifikasi Kualitas Pelayanan.....                                                                            | 51 |
| Tabel 4.3 | Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan.....                                                                                              | 52 |
| Tabel 4.4 | Hasil Output Uji Pearson.....                                                                                                       | 52 |

## DAFTAR GAMBAR

|          |                                                                                           |    |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1 | Alur Pelayanan Vaksinasi Internasional.....                                               | 15 |
| Gambar 2 | Kerangka teori berdasarkan: Parasuraman, Zeithaml & Berry<br>(1988), (Pohan, 2007), ..... | 25 |
| Gambar 3 | Kerangka Konsep.....                                                                      | 26 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|             |                                              |    |
|-------------|----------------------------------------------|----|
| Lampiran 1  | Jalannya Penelitian.....                     | 79 |
| Lampiran 2  | Pengantar Penelitian.....                    | 80 |
| Lampiran 3  | Formulir Persetujuan Menjadi Responden ..... | 83 |
| Lampiran 4  | Kuesioner Penelitian .....                   | 84 |
| Lampiran 5  | Hasil Penelitian.....                        | 87 |
| Lampiran 6  | Surat Permohonan Izin Studi Pendahuluan..... | 90 |
| Lampiran 7  | Surat Permohonan Izin Penelitian.....        | 91 |
| Lampiran 8  | Surat Kelaikan Etik .....                    | 92 |
| Lampiran 9  | IA.....                                      | 93 |
| Lampiran 10 | Turnitin.....                                | 95 |

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Peningkatan mobilitas penduduk antarnegara pada era globalisasi menimbulkan risiko penyebaran penyakit menular lintas batas. Salah satu upaya pencegahan yang ditekankan oleh *World Health Organization (WHO)* adalah kewajiban vaksinasi bagi pelaku perjalanan internasional untuk menekan risiko transmisi penyakit menular antarnegara (WHO, 2022). Negara anggota *WHO* direkomendasikan untuk menyediakan pelayanan vaksinasi yang bermutu sebagai bentuk perlindungan masyarakat dan sistem ketahanan kesehatan global. Di Indonesia, kewajiban vaksinasi internasional telah diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 23 Tahun 1998, yang menyebutkan bahwa setiap orang yang melakukan perjalanan ke negara terjangkit atau endemis wajib mendapatkan vaksinasi tertentu sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Meningkatnya mobilitas penduduk antarnegara menyebabkan risiko penularan penyakit menular lintas batas jika tidak disertai vaksinasi internasional sesuai ketentuan *International Health Regulation (IHR) 2005*. Penyakit yang umum terjadi pada pelaku perjalanan yang tidak menerima vaksinasi antara lain *Meningitis meningokokus*, *Yellow Fever*, dan *Poliomyelitis*. *WHO* (2023) melaporkan bahwa kasus *meningitis* masih terjadi secara global dengan prevalensi tinggi pada saat kejadian luar biasa di Afrika, sedangkan *Yellow Fever* menyebabkan sekitar 200.000 kasus dengan 30.000 kematian per tahun, mayoritas pada individu tanpa vaksin. *Poliomyelitis* juga

masih ditemukan di Pakistan dan Afghanistan, serta pernah dilaporkan sebagai kasus polio importasi di Eropa pada tahun 2022.

Menurut *WHO* (2022), sekitar 25–30% kasus penyakit yang dibawa pelaku perjalanan dapat dicegah melalui vaksinasi, namun tingkat kepatuhan masih rendah. Penelitian menunjukkan sekitar 20% pelaku perjalanan ke daerah endemik tidak menerima vaksinasi preventif, sehingga meningkatkan risiko kejadian penyakit dan potensi wabah. Dalam konteks Indonesia, Kementerian Kesehatan RI (2025) melaporkan jamaah haji yang tidak divaksin *meningitis* memiliki risiko tiga kali lebih besar mengalami infeksi. Oleh karena itu, peningkatan akses, edukasi, dan kepatuhan terhadap pelayanan vaksinasi internasional sangat penting untuk melindungi kesehatan individu sekaligus mencegah penyebaran penyakit lintas negara.

Jenis layanan vaksin yang diberikan pada fasilitas vaksinasi internasional antara lain vaksin *Meningitis Meningococcus* yang diwajibkan bagi jamaah haji dan umroh untuk mencegah penularan *meningitis* (Pratiwi, 2020). Selain itu, terdapat vaksin *Yellow Fever* (demam kuning) yang diwajibkan bagi pelaku perjalanan ke negara endemis di Afrika dan Amerika Selatan sesuai *International Health Regulations* (IHR), mengingat penyakit tersebut ditularkan melalui vektor dan berpotensi menyebabkan kejadian luar biasa. Vaksin *Inactivated Poliovirus Vaccine (IPV)* juga diwajibkan bagi jamaah haji dan umroh dari negara yang pernah mengalami kasus polio dalam satu tahun terakhir sebagai bentuk pengendalian penularan global (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2025). Selain ketiga vaksin tersebut, fasilitas vaksinasi internasional juga dapat menyediakan jenis vaksin lain sesuai ketersediaan pemerintah dan kebutuhan negara tujuan, seperti vaksin Influenza,

*Tetanus-Diphtheria (Td)*, dan *Japanese Encephalitis* untuk pelaku perjalanan tertentu.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2023 yang mengatur organisasi dan tata kerja Unit Pelaksana Teknis (UPT) Bidang Kekarantinaan Kesehatan diantaranya Balai Kekarantinaan Kesehatan mempunyai tugas melaksanakan upaya cegah tangkal keluar atau masuknya penyakit dan atau faktor risiko kesehatan di wilayah kerja, bandar udara, dan pos lintas batas darat negara termasuk melalui kegiatan vaksinasi internasional. Struktur yang jelas dan fungsi kelembagaan yang optimal menjadi bagian dari penjaminan kualitas layanan karena mencakup koordinasi dan tata kerja yang efektif.

Mutu pelayanan yang baik akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien, yang pada akhirnya berdampak pada kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan (Kurnia, 2017). Mutu pelayanan keperawatan merupakan indikator kualitas pelayanan kesehatan karena menjadi salah satu penentu citra Instansi pelayanan Kesehatan (Irene Rosari Leba, dkk., 2022). Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul dari layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien menilai dengan apa yang diharapkan. Kepuasan pasien mencerminkan kemampuan fasilitas kesehatan dalam memenuhi kebutuhan, harapan, dan pengalaman pasien selama menerima pelayanan medis.

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien meliputi kecepatan pelayanan, kompetensi petugas, kenyamanan fasilitas, keramahan tenaga kesehatan, serta kesesuaian antara ekspektasi dan realitas pelayanan (Nursalam, 2016). Kualitas pelayanan dapat diukur menggunakan lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan

*empathy* (Kotler, 2019). Pengukuran kualitas pelayanan menggunakan SERVQUAL memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi dimensi pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien vaksinasi internasional. Penggunaan metode SERVQUAL menjadi penting untuk memberikan gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan pasien serta kesesuaian pelayanan dengan standar dan kebijakan Kementerian Kesehatan sehingga kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan vaksinasi internasional dapat terukur. Hasil pengukuran ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi penyelenggara pelayanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanan, memperbaiki sistem pelayanan, serta mendukung keberhasilan program pencegahan penyakit menular lintas negara.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan pengalaman peneliti di lapangan, diperoleh gambaran bahwa permasalahan utama dalam kualitas pelayanan vaksinasi internasional di Balai Kekarantinaan Kesehatan (BKK) adalah keterbatasan ketersediaan vaksin. Keterbatasan tersebut antara lain disebabkan oleh keterlambatan distribusi vaksin dari pusat (Kementerian Kesehatan) ke Balai Kekarantinaan Kesehatan, termasuk BKK Yogyakarta, sehingga stok vaksin sering kali tidak mencukupi. Kondisi ini terjadi bersamaan dengan meningkatnya jumlah pelaku perjalanan internasional, khususnya ke daerah endemik, yang membutuhkan pelayanan vaksinasi sebagai persyaratan perjalanan. Keterbatasan ketersediaan vaksin tersebut mencerminkan permasalahan pada dimensi *reliability* (keandalan), yaitu kemampuan fasilitas pelayanan kesehatan untuk memberikan layanan secara tepat waktu, konsisten, dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Apabila

vaksin sering tidak tersedia akibat keterlambatan distribusi, maka pelayanan tidak dapat diberikan secara optimal sesuai harapan pasien. Kondisi ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pasien karena mereka harus mencari layanan vaksinasi di fasilitas lain.

Dalam rangka peningkatan mutu layanan publik, pemerintah menetapkan pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Layanan dengan standar minimal 80% responden menyatakan puas, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017. Pada Balai Kekarantinaan Kesehatan, standar mutu pelayanan mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 32 Tahun 2021. Hasil survei kepuasan masyarakat di BKK Yogyakarta pada triwulan II tahun 2025 menunjukkan capaian sebesar 84,39% dengan kategori baik. Meskipun capaian tersebut telah memenuhi standar yang ditetapkan, evaluasi terhadap kualitas pelayanan tetap diperlukan mengingat adanya dinamika kebutuhan masyarakat, peningkatan jumlah pelaku perjalanan internasional, serta tuntutan pelayanan yang semakin cepat, tepat, ramah, dan profesional.

Survei indeks kepuasan masyarakat yang telah dilakukan oleh BKK Yogyakarta masih bersifat umum untuk seluruh jenis pelayanan kesehatan dan belum secara spesifik menggambarkan kepuasan terhadap pelayanan vaksinasi internasional. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang secara khusus mengkaji kualitas pelayanan vaksinasi internasional dan hubungannya dengan tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian secara spesifik mengenai pelayanan vaksinasi internasional guna memperoleh gambaran kualitas pelayanan dan hubungannya dengan tingkat kepuasan pasien di BKK Yogyakarta.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan masalah penelitian: Adakah Hubungan Kualitas Pelayanan Vaksinasi Internasional dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Balai Kekarantinaan Kesehatan Yogyakarta?

## **C. Tujuan**

### **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan vaksinasi internasional dengan tingkat kepuasan pasien di Balai Kekarantinaan Kesehatan (BKK) Yogyakarta.

### **2. Tujuan Khusus**

Tujuan khusus yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui Gambaran kualitas pelayanan Vaksinasi Internasional yang diberikan oleh Balai Kekarantinaan Kesehatan (BKK) Yogyakarta.
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Vaksinasi Internasional di Balai Kekarantinaan Kesehatan (BKK) Yogyakarta.

## **D. Ruang Lingkup**

Adapun ruang lingkup penelitian ini termasuk dalam manajemen keperawatan, karena berfokus pada aspek mutu pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien sebagai indikator kinerja pelayanan. Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu dimensi penting dalam manajemen keperawatan yang mencakup fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi mutu pelayanan. Kepuasan pasien digunakan sebagai

ukuran keberhasilan pelayanan yang diberikan, serta menjadi dasar untuk perbaikan manajemen mutu berkelanjutan.

#### **E. Manfaat**

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

Diharapkan dapat menambah referensi ilmiah mengenai hubungan kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien dalam layanan vaksinasi.

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

###### **a. Bagi Instansi**

Sebagai bahan evaluasi dan rekomendasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan vaksinasi internasional.

###### **b. Bagi Tenaga Kesehatan/ Petugas Vaksinasi**

Menjadi masukan untuk meningkatkan kompetensi dan profesionalisme.

###### **c. Bagi Masyarakat/Pasien**

Memberi manfaat berupa mendapatkan pelayanan vaksinasi internasional dengan baik.

###### **d. Bagi Peneliti**

Sebagai pengalaman praktis dalam melakukan penelitian bidang keperawatan masyarakat dan pelayanan kesehatan.

###### **e. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Sebagai referensi dan dasar dalam mengembangkan penelitian lebih lanjut tentang kepuasan pasien dan mutu layanan.

#### **F. Keaslian Penelitian**

Beberapa penelitian sejenis mengenai Hubungan Kualitas Pelayanan Vaksinasi Internasional Dengan Tingkat Kepuasan Pasien, sebagaimana Tabel

1. dibawah ini.

Tabel 1 Keaslian Penelitian

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Vaksinasi Internasional dengan Tingkat Kepuasan Pasien di BKK Yogyakarta,

| No | Peneliti                      | Judul                                                                                                             | Hasil                                                                                                                                                                                        | Persamaan                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Perbedaan                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Khairunnisa Ramadhani, (2022) | Hubungan Mutu Pelayanan Vaksinasi Covid-19 dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kelurahan Bojong Nangka Tahun 2022 | menilai mutu pelayanan vaksinasi Covid-19 pada fasilitas pelayanan primer menggunakan metode <i>cross-sectional</i> dan instrumen SERVQUAL, dengan jumlah sampel 52 responden.               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sama-sama meneliti hubungan mutu/kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.</li> <li>▪ Menggunakan metode kuantitatif dan kuesioner.</li> <li>▪ Responden adalah pasien layanan vaksinasi.</li> <li>▪ Sama-sama menggunakan dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL)</li> </ul> | Penelitian ini dilakukan pada pelayanan vaksinasi Covid-19 di puskesmas, sedangkan penelitian saya berfokus pada pelayanan vaksinasi internasional ( <i>meningitis, yellow fever</i> ; dan vaksin perjalanan internasional lainnya) di BKK. |
| 2  | Okki Kardian (2019)           | Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Manajemen Nyeri Kanker di Rumah Sakit Kanker Dharmais Jakarta                   | Menggambarkan tingkat kepuasan pasien kanker terhadap manajemen nyeri (farmakologis dan nonfarmakologis) di RS Kanker Dharmais. Hasilnya mayoritas pasien menyatakan puas terhadap manajemen | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sama-sama meneliti kepuasan pasien sebagai variabel penting.</li> <li>▪ Sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif.</li> <li>▪ Sama-sama menilai kepuasan dari sudut pandang pasien.</li> </ul>                                                                            | Penelitian ini tidak menganalisis hubungan antar variabel dan tidak berfokus pada pelayanan vaksinasi, sedangkan penelitian saya mengkaji hubungan kualitas                                                                                 |

|   |                               |                                                                                                                                                                   |                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                   |
|---|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                               |                                                                                                                                                                   | nyeri, namun terdapat aspek yang masih perlu ditingkatkan seperti edukasi nyeri dan pengendalian efek samping obat. | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sama-sama mengukur mutu pelayanan kesehatan.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | pelayanan dengan kepuasan pasien pada vaksinasi internasional.                                                                                                                                                    |
| 3 | Geda Lilova Maja Nanda (2021) | Hubungan Kepercayaan Pasien dengan Kualitas Pelayanan terhadap Pencapaian Imunisasi Dasar Lengkap di Kelurahan Sekanak Raya Wilker UPTD Puskesmas Belakang Padang | Jenis layanan imunisasi dasar anak dengan variabel utama Kepercayaan pasien, kualitas pelayanan, status imunisasi   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sama-sama meneliti hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan/penerimaan pasien.</li> <li>▪ Sama-sama memakai metode survei dengan kuesioner.</li> <li>▪ Sama-sama berfokus pada layanan imunisasi/ vaksinasi.</li> <li>▪ Sama-sama menekankan pentingnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan penerimaan layanan kesehatan.</li> <li>▪ Sama-sama meneliti kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.</li> </ul> | Penelitian ini berfokus pada imunisasi dasar anak dan variabel kepercayaan pasien, sedangkan penelitian saya berfokus pada vaksinasi internasional dewasa dengan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. |
| 4 | Fanny Meylita Sihalo (2022)   | Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat inap                                                                                           | Populasi/Sampel: Pasien rawat inap dan/atau rawat jalan yang memenuhi kriteria inklusi.                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sama-sama meneliti kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Penelitian ini dilakukan pada pasien rawat inap rumah sakit, sedangkan                                                                                                                                            |

Rumah Sakit Santa  
Elisabeth Medan

Hasil Utama: Mayoritas responden menyatakan puas terhadap pelayanan, namun ditemukan aspek yang perlu ditingkatkan, misalnya kecepatan pelayanan dan kenyamanan fasilitas.

- Sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif dengan responden pasien.
- Sama-sama mengacu pada dimensi kualitas pelayanan kesehatan.
- Sama-sama bertujuan meningkatkan mutu layanan kesehatan.

penelitian ini dilakukan pada pasien vaksinasi internasional di BKK.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang hubungan kualitas pelayanan vaksinasi internasional dengan tingkat kepuasan pasien di Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas II Yogyakarta terhadap 60 responden, maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berada pada kelompok usia dewasa akhir hingga lanjut usia, dengan tingkat pendidikan relatif tinggi dan sebagian besar memiliki pekerjaan tetap. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan vaksinasi internasional berada dalam kategori tinggi, demikian pula tingkat kepuasan pasien yang mayoritas termasuk dalam kategori tinggi.

Hasil uji korelasi Spearman menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar  $r = 0,961$  dengan  $p\text{-value} = 0,000$  ( $p < 0,05$ ). Nilai koefisien korelasi yang mendekati angka 1 menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan vaksinasi internasional dengan tingkat kepuasan pasien bersifat sangat kuat dan positif. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan pasien juga akan semakin meningkat. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan menurun, maka tingkat kepuasan pasien juga berpotensi menurun. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki peran yang penting dalam meningkatkan kepuasan pasien yang menerima pelayanan vaksinasi internasional. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan adanya hubungan antara kualitas pelayanan vaksinasi internasional dengan tingkat kepuasan pasien dinyatakan diterima.

## **B. Saran**

### **1. Bagi Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas II Yogyakarta**

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan vaksinasi internasional dengan tingkat kepuasan pasien, maka Balai Kekarantinaan Kesehatan (BKK) Yogyakarta diharapkan dapat terus mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan vaksinasi internasional. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan menjaga kompetensi tenaga kesehatan, meningkatkan kecepatan dan ketepatan pelayanan, serta mempertahankan sikap ramah dan empati petugas terhadap pasien.

### **2. Bagi Tenaga Kesehatan (Perawat dan Tim Medis)**

Perawat dan tim medis diharapkan dapat terus meningkatkan profesionalisme, sikap empati, serta kemampuan komunikasi terapeutik dalam memberikan pelayanan vaksinasi internasional. Pelayanan yang ramah, informatif, dan responsif akan semakin memperkuat kepercayaan serta kepuasan pasien terhadap institusi pelayanan kesehatan.

### **3. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain seperti loyalitas pasien, kepercayaan terhadap institusi, atau citra pelayanan, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien. Selain itu, penelitian dengan jumlah sampel yang lebih besar atau pada lokasi yang berbeda juga dapat dilakukan untuk memperluas generalisasi hasil penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aliman, N. K., & Mohamad, W. N. (2016). Linking service quality, patients' satisfaction and behavioral intentions: An investigation on private healthcare in Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 224, 141–148.
- Alyafei, A., & Easton-Carr, R. (2024). *The Health Belief Model of Behavior Change*. StatPearls.
- Amalia, A., Tua, H., & Rusli, Z. (2017). Daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati, kehandalan, dan kepuasan pasien. *Ilmu Administrasi Negara*, 14, 356–363.
- Balai Kekarantina Kesehatan Kelas II Yogyakarta. (2024). *Standar pelayanan vaksinasi internasional*. <https://bkkyogyakarta.com/home>
- Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., Savino, M. M., & Amenta, P. (2017). Determinants of patient satisfaction: A systematic review. *Perspectives in Public Health*, 137(2), 89–101.
- Betsch, C., Schmid, P., Heinemeier, D., Korn, L., Holtmann, C., & Böhm, R. (2018). Beyond confidence: Development of a measure assessing the 5C psychological antecedents of vaccination. *PLOS ONE*, 13(12), e0208601. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0208601>.
- Centers for Disease Control and Prevention. (2022). *Guidelines for vaccination before international travel to high-risk areas*. *Morbidity and Mortality Weekly Report*, 71(15), 450–455.
- Centers for Disease Control and Prevention. (2024). *CDC Yellow Book 2024: Health information for international travel*. U.S. Department of Health & Human Services. <https://wwwnc.cdc.gov/travel/page/yellowbook-home>
- Centers for Disease Control and Prevention. (2025). *Travel health notices: Measles outbreaks*. <https://wwwnc.cdc.gov/travel/notices>
- Dharma, K. (2020). *Metodologi penelitian keperawatan: Panduan melaksanakan dan menerapkan hasil penelitian*. Jakarta, Indonesia: Trans Info Media.
- Erikson, E. H. (1963). *Childhood and society* (2nd ed.). W. W. Norton & Company.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Green, L. W., & Kreuter, M. W. (2005). *Health program planning: An educational and ecological approach* (4th ed.). McGraw-Hill.
- Hastono, S. P. (2021). *Analisis data kesehatan*. Rajawali Pers.
- Hurlock, E. B. (2017). Psikologi perkembangan: Suatu pendekatan sepanjang rentang kehidupan. Jakarta: Erlangga.
- Leba, I. R., Syarifah, N. Y., & Asda, P. (2022). Mutu pelayanan keperawatan berhubungan dengan kepuasan pasien pada masa pandemi COVID-19 di RSUD Prambanan Yogyakarta. *Majalah Ilmu Keperawatan dan Kesehatan Indonesia (MIKKI)*, 11(2).
- Kemendes RI. (2023). *Pedoman pelayanan kekarantina kesehatan di wilayah kerja balai kekarantina kesehatan*. Direktorat Jenderal P2P.
- Kemendes Kesehatan Republik Indonesia. (2020). *Petunjuk teknis pelaksanaan imunisasi*. Jakarta: Kemendes Kesehatan Republik Indonesia.
- Kemendes Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Media informasi resmi terkini penyakit infeksi emerging*. <https://infeksiemerging.kemdes.go.id/>
- Kemendes Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Pedoman pelayanan vaksinasi internasional*. Jakarta: Kemendes RI.
- Kemendes Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Petunjuk Teknis Pelaksanaan Imunisasi di Fasilitas Kesehatan*.
- Kemendes Kesehatan Republik Indonesia. (2025). *Media informasi resmi terkini penyakit infeksi emerging*. <https://infeksiemerging.kemdes.go.id/>
- Ramadhani, K. (2022). Hubungan mutu pelayanan vaksinasi COVID-19 dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kelurahan Bojong Nangka *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10(2), 120–128.
- Komite Etik Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Nasional. (2020). *Pedoman dan standar etik penelitian dan pengembangan kesehatan nasional*. Jakarta: Kemendes Kesehatan Republik Indonesia.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2019). *Prinsip-prinsip pemasaran* (Edisi ke-14, Jilid 3). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.

- Kurnia, S. (2017). Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 11(2)
- Mubarak, M., Susanty, S., Risnawati, Hasan, S. M., Dali, Obar, Rosjidi, C. H., Suprpto, B., Salim, N. A., Husna, A., Irma, Indra, Iswono, Ronald, & Ernawati, Y. (2023). *Riset Keperawatan*. Purbalingga: CV. Eureka Media Aksara.
- Mustofani, D., & Hariyani, H. (2023). Penerapan uji korelasi Rank Spearman untuk mengetahui hubungan tingkat pengetahuan ibu terhadap tindakan swamedikasi dalam penanganan demam pada anak. *UJMC (Unisda Journal of Mathematics and Computer Science)*, 9(1), 9–13. <https://doi.org/10.52166/ujmc.v9i1.4272>
- Notoatmodjo, S. (2014). Ilmu Perilaku Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2016). *Metodologi penelitian ilmu keperawatan: Pendekatan praktis* (Edisi ke-4). Salemba Medika.
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. Routledge.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pavlovic, D., Sahoo, P., Larson, H. J., & Karafillakis, E. (2022). Factors influencing healthcare professionals' confidence in vaccination in Europe: A literature review. *Human Vaccines & Immunotherapeutics*, 18(1), Article 2041360. <https://doi.org/10.1080/21645515.2022.2041360>
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2019 tentang Pelayanan dan Penerbitan Sertifikat Vaksinasi Internasional.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 10 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Kekarantinaan Kesehatan.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1998 tentang penyelenggaraan imunisasi. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang *Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Perdirjen P2P No. SR.03.04/II/2745/2018 tentang tata cara penerbitan sertifikat *vaksinasi internasional* oleh KKP kepada klinik dan RS yang sudah mendapat izin.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. Y., & Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research. *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879–903.
- Pohan, I. S. (2007). *Jaminan mutu layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: EGC.
- Pratiwi, P. (2020). *Dinamika fatwa Majelis Ulama Indonesia tentang aborsi dan penggunaan vaksin meningitis dalam merespons perubahan sosial*. A-Empat.
- Sadawarte, M., Rahman, H., & Sharma, S. (2024). Travel health awareness and clinical needs among international travelers: A cross-sectional study. *International Journal of Travel Medicine*, 12(2), 110–118.
- Saudi Ministry of Health. (2024). *Health requirements and recommendations for pilgrims and seasonal workers during Hajj and Umrah season*. Retrieved from <https://www.moh.gov.sa>
- Setyawan, H., Pradana, A., & Lestari, N. (2021). The effect of SERVQUAL dimensions on outpatient satisfaction in Indonesian healthcare facilities. *Journal of Hospital Management*, 9(3), 76–88.
- Sihaloho, F. M. (2022). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 25(1), 45–52.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Swarjana, I. K. (2022). *Konsep pengetahuan, sikap, perilaku, persepsi, stres, kecemasan, nyeri, dukungan sosial, kepatuhan, motivasi, kepuasan, pandemi COVID-19, akses layanan kesehatan*. Andi.

- Syahdati, S. Y., Syah, N. A., & Burhan, I. R. (2025). Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). *Jurnal Ilmu Kesehatan Indonesia*, 6(1), 29–34.
- Rosenstock, I. M. (1974). Historical origins of the Health Belief Model. *Health Education Monographs*, 2(4), 328–335.
- Tjiptono, F. (2019). Strategi pemasaran. Yogyakarta:
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality & satisfaction* (4th ed.). Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Wijayanti, R., Nurlaila, & Mulyani, P. (2023). Patient satisfaction and vaccination service quality in Indonesian mass vaccination centers. *Journal of Immunization Services*, 8(2), 25–34.
- World Health Organization. (2008). *International Health Regulations (2005)* (2nd ed.). Geneva: World Health Organization.
- World Health Organization. (2017). *Best practices for injections and related procedures toolkit*. Geneva: World Health Organization. <https://www.who.int>
- World Health Organization. (2021). Meningococcal disease and vaccination requirements for travelers. *Weekly Epidemiological Record*, 96(42), 487–498.
- World Health Organization. (2022). *International travel and health*. <https://www.who.int/ith>
- World Health Organization. (2023). *Immunization Data portal: Global vaccine-preventable disease and coverage data*. World Health Organization. <https://immunizationdata.who.int/global?topic=&location=>
- World Health Organization. (2024). *International certificate of vaccination or prophylaxis (ICVP) and yellow fever vaccination requirements*. <https://www.who.int>
- Yezli, S., & Alotaibi, B. (2016). The epidemiology of meningococcal disease during Hajj. *Travel Medicine and Infectious Disease*, 14(2), 103–109.
- Zainafree, I., Rahmadani, D., & Putra, A. (2025). Analysis of service quality and satisfaction among COVID-19 vaccination participants in Indonesia. *Indonesian Journal of Public Health*, 15(1), 45–53.

- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- Erikson, E. H. (1963). *Childhood and society* (2nd ed.). W. W. Norton & Company.
- Hurlock, E. B. (2017). *Psikologi perkembangan: Suatu pendekatan sepanjang rentang kehidupan*. Erlangga.