



Prosiding Nasional FISIP Universitas Islam Syekh Yusuf

Alamat: Jln. Syekh Yusuf No.10, RT.001/RW.003, Babakan, Kec. Tangerang,
Kota Tangerang, Banten 15118

PELAYANAN KEGIATAN VAKSINASI COVID-19 DI PUSKESMAS BAJA KECAMATAN CIBODAS KOTA TANGERANG

Putri Seftyani; Seno Santoso; Fitria Firdiyani

**Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik
Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang**

Email: 1801010021@students.unis.ac.id; santoso@unis.ac.id; firdiyani@unis.ac.id

Article Information :

Submitted 16 November 2022

Revised 23 Maret 2023

Published 23 Maret 2023

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisa mengenai kualitas pelayanan kegiatan vaksinasi selama pandemi covid-19 di Puskesmas Baja Kecamatan Cibodas Kota Tangerang dan mengetahui jumlah presentase masyarakat yang sudah dan belum divaksin beserta hambatan petugas selama menjalankan kegiatan vaksinasi covid-19. Informan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berada diwilayah Puskesmas Baja yang mengikuti kegiatan vaksinasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kualitas pelayanan menurut zeithmal, parasaruman & berry ada lima indikator yaitu, tangible (berwujud), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), empathy (empati) dengan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil menunjukkan bahwa pelayanan kegiatan vaksinasi selama pandemi covid-19 di Puskesmas Baja Kecamatan Cibodas Kota Tangerang berdasarkan 5 dimensi teori secara keseluruhan sudah tergolong cukup baik, akan tetapi perlu ada peningkatan pada beberapa aspek dalam segi terutama dimensi tangible, dimensi responsiveness dan dimensi empathy. Presentase jumlah masyarakat yang sudah divaksin dalam kurun waktu pada bulan januari 2021 hingga mei 2022 belum mencapai target yang sudah ditentukan. Dalam kegiatan vaksinasi ada dua hambatan yang menjadi kendala petugas selama kegiatan vaksinasi berlangsung dan petugas tim vaksinasi covid-19 sudah menyikapi permasalahan hambatan tersebut dengan cukup baik sehingga kegiatan vaksinasi bisa terlaksana hingga saat ini dengan optimal.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Puskesmas, Kegiatan Vaksinasi Covid-19.*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang disediakan pemerintah untuk masyarakat di dalam bidang kesehatan adalah dibangun nya sebuah instansi kesehatan sebuah pembina komponen kesehatan masyarakat, yaitu Puskesmas atau pusat kesehatan masyarakat. Dalam peraturan menteri kesehatan yang baru yaitu permenkes 43 tahun 2019 tentang puskesmas yang diatur kembali. Menyebutkan bahwa mengingat terdapat fasilitas kesehatan, fasilitas kesehatan adalah tempat yang bermanfaat untuk digunakan sebagai pelayanan kesehatan, baik preventif, kuratif maupun rehabilitative yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Puskesmas adalah UKM tingkat pertama, UKM dalam permenkes 43 tahun 2019 tentang puskesmas. Dijelaskan bahwa upaya kesehatan masyarakat (UKM) adalah segala kegiatan keluarga yang berfokus pada pemeliharaan dan peningkatan kesehatan, serta pencegahan dan penanggulangan masalah kesehatan, kelompok dan masyarakat, dengan upaya perawatan kesehatan individu (ICP).

Puskesmas Baja merupakan salah satu unit fasilitas kesehatan yang terletak di wilayah Kota Tangerang, lebih tepatnya di jalan baja raya Kelurahan Cibodas Baru Kecamatan Cibodas, RT.006/RW.012 Kota Tangerang Provinsi Banten. Kegiatan vaksinasi yang diberlakukan di Puskesmas Baja Kecamatan Cibodas Kota Tangerang sampai saat ini sudah berjalan, walaupun belum dirasakan semua masyarakat di wilayah Kecamatan Cibodas Kota Tangerang. Pada kegiatan vaksinasi covid-19 yang diberlakukan di puskesmas baja Kecamatan Cibodas Kota Tangerang dibagi dalam 3 cakupan wilayah kerja, yaitu pada Kelurahan Cibodas Baru, Kelurahan Uwung Jaya, dan yang terakhir Kelurahan Jati Uwung.

Permasalahan yang ada di Puskesmas Baja Kecamatan Cibodas Kota Tangerang diantaranya sistem antrian vaksin yang tidak teratur dan kurangnya petugas kesehatan yang ada di puskesmas tersebut sehingga dapat menghambat pemberian layanan vaksinasi kepada masyarakat.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan publik menurut Budiarto, (2015:1) yaitu kegiatan dalam rangka penyelenggaraan kepentingan dinas sesuai dengan sumber hukum, peraturan perundang-undangan bagi rakyat negara dan penduduk yang lebih tinggi, barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang telah disiapkan oleh penyelenggara pelayanan public yaitu pemerintah. Pegawai negeri sipil memiliki istilah bahasa Inggris yaitu "service".

Pelayanan Umum

Menurut Moenir (2006: 26), pelayanan umum kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atas dasar faktor material dengan bantuan sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam upaya mewujudkan kepentingan orang lain sesuai dengan kodratnya.

Pelayanan Kesehatan

Dikutip dari Budiarto,(2015:26-27) Kesehatan yang baik adalah suatu keadaan yang tidak hanya bebas dari permasalahan penyakit saja. Kesehatan merupakan suatu kondisi secara intens yang mengubah secara menerus disesuaikan oleh bentuk perindividu diberbagai kondisi yang ada di lingkungan dalam dan lingkungan luar untuk mengamati keadaan fisik, emosional, intelektual, sosial, perkembangan dan spritual yang sehat. Dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 menjelaskan bahwa: "Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial danekonomis."

Coronavirus

Dikutip oleh Argista, (2021:7) Coronavirus adalah sekelompok besar virus yang dapat menyebabkan penyakit dengan gejala ringan atau berat. Setidaknya dua virus corona diketahui menyebabkan penyakit yang dapat menimbulkan gejala parah, antara lain Middle East Respiratory Syndrome (MERS) dan Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS). Coronavirus disease 2019 (Covid-19) adalah jenis penyakit baru yang belum pernah terdeteksi pada manusia.

Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Hardiansyah, untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dialami konsumen, terdapat indikator kualitas pelayanan yang terletak pada 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Tangible (berwujud): kualitas pelayanan berupa ruang fisik kantor, administrasi yang terkomputerisasi, ruang tunggu, pusat informasi.
2. Reliability: kemampuan dan kehandalan dalam memberikan pelayanan yang dapat diandalkan.
3. Responsivess (daya tanggap): kemampuan untuk secara cepat dan efisien membantu dan memberikan pelayanan, serta merespon secara peka terhadap keinginan konsumen.
4. Assurance (jaminan): kemampuan dan keramahan serta kesopanan karyawan dalam menjamin kepercayaan konsumen.
5. Empathy (Empati): sikap tegas namun penuh perhatian karyawan terhadap konsumen.

C. METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang bertujuan untuk memahami serta menggali data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi untuk memperoleh gambaran langsung mengenai pelayanan vaksinasi selama pandemi covid-19 yang dilakukan oleh pegawai di Puskesmas Baja Kecamatan Cibodas Kota Tangerang. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Puskesmas Baja Cibodas, Pengelola Program Imunisasi, Bagian Tata Usaha Puskesmas, Satuan Pengaman (Satpam), Tim Pelaksana Vaksinasi Covid dan masyarakat Kecamatan Cibodas yang mengikuti kegiatan vaksin. Sumber data pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder serta analisis data dilakukan dengan reduksi data, display data dan menarik kesimpulan. Tinjauan pustaka, dan kajian teori harus merujuk ke sumber primer, yaitu dari artikel jurnal ilmiah nasional

atau internasional, akan lebih baik lagi jika jurnal nasional terakreditasi dan jurnal internasional bereputasi dalam kurun waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir. Referensi dari buku teks, buku populer hanyalah referensi sekunder.

D. TEMUAN HASIL PENELITIAN

Kualitas pelayanan kegiatan vaksinasi covid-19 di Puskesmas Baja Kecamatan Cibodas, yang didapati peneliti dari beberapa hasil penelitian wawancara responden menurut masyarakat serta beberapa pegawai Puskesmas Baja mengenai bagaimana kualitas pelayanan vaksinasi covid-19 adalah sebagai berikut:

1. Dimensi Berwujud (Tangible)

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. Untuk segi penampilan kerapian petugas vaksinasi dapat dikatakan belum baik, hal ini dapat dilihat dari petugas disaat melakukan pelayanan kegiatan vaksinasi ada beberapa petugas yang sudah lengkap memakai pakaian seragam APD dan masih ada yang memakai seragam biasa.
- b. Penyedia fasilitas sudah baik, hal ini dapat dilihat dari tercapainya fasilitas bangku-bangku yang sudah memadai untuk digunakan oleh para peserta vaksin, dan tersedianya ruangan terpisah antara masyarakat biasa dengan ibu hamil dan ibu menyusui sebagai pasien vaksinasi prioritas.c. Untuk kemudahan dalam menjalankan kegiatan vaksinasi sudah dikatakan baik, hal ini dapat dilihat dari kelancaran selama mengikuti disetiap proses kegiatan vaksinasi covid-19 berlangsung.
- c. Sikap disiplin petugas kesehatan vasksinasi di Puskesmas Baja sudah baik, dalam melaksanakan tugasnya sebagai vaksinator. Hal ini dapat dilihat dari petugas yang sudah mengikuti jam kerja yang sudah diterapkan dalam peraturan yang berlaku.
- d. Untuk kemudahan dalam mengakses web tersebut sudah cukup mudah walaupun sering terjadinya kendala dalam jaringan ketika mengakses web tersebut.

2. Kehandalan (Reliability)

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. Kecermatan para petugas vaksin dalam menjalankan kegiatan pelayanan vaksinasi sudah baik, hal ini dapat dilihat dari ketika para petugas melayani para peserta vaksin baik dalam proses tahap pendaftaran, cermat terhadap sistem pengecekan suhu badan dan tensi badan petugas vaksinator, cermat terhadap sistem skrining.
- b. Pelayanan kegiatan vaksinasi yang diselenggarakan oleh tim vaksinator Puskesmas Baja Kecamatan Cibodas Kota Tangerang sudah memiliki standar pelayanan jelas sudah berjalan dengan baik mengikuti peraturan yang berlaku.
- c. kemampuan dan keahlian petugas tim vaksinasi di Puskesmas Baja Kecamatan Cibodas Kota Tangerang dalam melayani para pasien vaksinasi covid-19 terutama pada saat melakukan proses kegiatan vaksinasi dibidang

pendaftaran serta pendataan dengan menggunakan aplikasi pembantu vaksinasi (AVATAR) dan web online <https://vaksinasi.tangerangkota.go.id>, petugas vaksinasi di Puskesmas Baja sudah semaksimal mungkin dan sudah cukup baik.

3. Ketanggapan (Responsiveness)

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. Petugas tim vaksinasi di Puskesmas Baja Kecamatan Cibodas Kota Tangerang dalam merespon masyarakat sebagai pengguna layanan vaksinasi kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari petugas yang memberikan kesan kurang ramah dalam melayani kegiatan vaksin.
- b. pelayanan yang diberikan oleh petugas tim vaksinasi covid-19 selama pelayanan berlangsung sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari tim vaksinator sudah cepat dalam melayani proses kegiatan vaksin dari tahap awal hingga tahap akhir di setiap bidang prosesnya, sudah melakukan kegiatan pelayanan tepat sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan dari mulai kapan dilaksanakannya kegiatan vaksinasi itu berlangsung.

4. Jaminan (Assurance)

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. Untuk dari segi jaminan yang diberikan oleh pegawai vaksinasi kepada masyarakat sudah maksimal, karena para petugas vaksinasi melaksanakan kegiatan vaksinasi sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan pada saat kegiatan vaksinasi di mulai hingga kegiatan vaksinasi covid-19 diselesaikan sudah sesuai dengan ketentuan jam operasional dalam pelayanan.
- b. Untuk jaminan bebas biaya terhadap pasien yang mengalami efek samping covid (KIPI) Puskesmas Baja sudah baik dalam memberikan pelayanan pengobatan gratis. Hal ini dapat dilihat dari tidak adanya kasus seperti terjadi efek samping yang berat ketika pasca vaksinasi.
- c. Untuk jaminan legalitas dalam kegiatan vaksinasi di Puskesmas Baja Kecamatan Cibodas Kota Tangerang sudah terjamin dan sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari petugas vaksinasi yang mengungkapkan bahwa jenis ketiga vaksinasi yang dipakai sudah aman dan berkualitas bila digunakan untuk masyarakat sebagai sistem kekebalan tubuh untuk meminimalisir penyebaran virus covid-19, untuk ketersediaan jenis vaksin yang akan digunakan dalam pelayanan kegiatan vaksinasi di Puskesmas Baja menurut tanggapan tim vaksinator bahwa untuk vaksin covid-19 dan alat-alat medis yang akan digunakan dalam pelayanan sudah diseleksi langsung oleh Dinas Kesehatan Kota Tangerang dan diserahkan kepada penyedia layanan kegiatan vaksinasi yaitu pihak Puskesmas Baja Kecamatan Cibodas Kota Tangerang.

5. Empati (Empathy)

Menurut hasil dikatakan bahwa petugas kesehatan tim vaksinasi di Puskesmas Baja masih kurang baik, hal ini dapat dilihat masih ada petugas yang tidak menjalankan nilai kerja yang sudah ditanamkan oleh Puskesmas Baja sehingga kualitas akan pandangan dari masyarakat mengenai kegiatan vaksinasi covid-19 di

Puskesmas Baja Kecamatan Cibodas menurun.

6. Hambatan Pelaksanaan Kegiatan Vaksinasi Covid-19 Di Puskesmas Baja

Adapun hambatan yang terjadi dalam pelayanan vaksinasi di Puskesmas Baja Kecamatan Cibodas Kota Tangerang adalah sebagai berikut:

- a. Pada saat pertama kali kegiatan vaksinasi diselenggarakan di GOR Cibodas Kota Tangerang kurangnya SDM tim vaksinasi yang dimana pada saat kegiatan vaksinasi dilakukan jumlah masyarakat yang datang sangat banyak sehingga menyebabkan petugas vaksinasi yang sudah ada lokasi kegiatan tidak fokus dan kurang mengkoordinir antrian sehingga menyebabkan tidak berturnya antrian masyarakat yang ingin melakukan vaksinasi.
- b. Sistem kegiatan vaksinasi dilakukan dengan metode swiping yaitu pencarian masyarakat yang belum divaksin baik vaksin dosis satu, dosis dua, hingga dosis tiga. Mengenai penyebab masih banyaknya masyarakat yang belum divaksin covid-19, seperti ada beberapa masyarakat yang masih tidak percaya akan manfaatnya vaksin untuk sistem kekebalan tubuh yang menyebabkan pencapaian target vaksinasi terutama untuk lansia masih belum memenuhi target.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian pada kegiatan pelayanan vaksinasi covid-19 yang dilakukan di Puskesmas Baja Kecamatan Cibodas Kota Tangerang, menunjukkan bahwa:

1. Pada saat pelaksanaan kegiatan vaksinasi dilakukan selama masa pandemi covid-19 sudah tergolong cukup baik karena berasaskan pada dimensi reliability dan dimensi assurance petugas tim vaksinasi Puskesmas Baja, tetapi perlu adanya peningkatan terhadap beberapa dimensi yang masih terdapat kekurangan-kekurangan petugas tim vaksinasi pada saat melayani masyarakat, hal ini dapat dilihat dari teori kualitas pelayanan yaitu pada dimensi tangible, responsiveness dan empathy menunjukkan hasil yang kurang baik. Berdasarkan hasil keseluruhan kesimpulan yang berlandaskan pada kelima dimensi teori mengenai kualitas pelayanan kegiatan vaksinasi covid-19 dapat dikatakan sudah cukup baik, dikarenakannya hal ini dapat dilihat oleh kedua dari kelima indikator teori tersebut dan point-point yang terdapat didalamnya menunjukkan beberapa hasil yang sudah cukup baik, sehingga kegiatan vaksinasi covid-19 yang saat ini sedang dijalankan oleh petugas Puskesmas Baja sudah berjalan dengan optimal dan jelas.
2. Petugas tim vaksinasi covid-19 di Puskesmas Baja Kecamatan Cibodas Kota Tangerang dalam menjalankan pelayanan didapati adanya kendala selama proses kegiatan vaksinasi covid-19, petugas tersebut dengan sigap untuk langsung mencari solusi jalan keluar dalam penyelesaian hambatan tersebut sudah baik sehingga pelayanan kegiatan vaksinasi selama pandemi covid-19 adanya peningkatan dan terlaksana secara optimal.
3. Pencapaian kegiatan vaksinasi covid-19 di Puskesmas Baja berdasarkan data yang diperoleh dari Puskesmas Baja Kecamatan Cibodas Kota Tangerang selama bulan januari tahun 2021 hingga bulan mei tahun 2022, presentase

target masyarakat yang divaksin belum mencapai target yang telah ditentukan, baik masyarakat di Kelurahan Cibodas Baru, Kelurahan Jatiuwung, dan Kelurahan Uwung Jaya.

REFERENSI

- Argista, Z. L. (2021). Persepsi Masyarakat Terhadap Vaksin Covid-19 Di Sumatera Selatan: Literature Review. In *Jurnal Keperawatan* (Vol. 13).
- Budiarto. (2015). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang. *Skripsi*, 3(yankes), 6–8.
- Fadhilah, M. U., Fauziyah, U., Cahyani, A. A., & Arif, L. (2021). Evaluasi Pelayanan Vaksin Covid - 19 (Studi Kasus Puskesmas Mojo Kota Surabaya). *Journal Publicuho*, 4(2), 536–552. <https://doi.org/10.35817/jpu.v4i2.18095>.
- Indonesia, keputusan menteri kesehatan republik. (2021). Corona virus disease 2019. Keputusan Menteri Kesehatan, 2019.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden (PP) Nomor 99 Tahun 2020 Tentang Pengadaan Vaksin Dan Pelaksanaan Vaksinasi Dan Penanggulangan Pandemi Corona Virus Disease 2019.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Vaksinasi Dalam Rangka Penanggulangan Pandemi Corona Vius Disease 2019 (Covid-19).