

# KUALITAS PELAYANAN VAKSINASI COVID 19 OLEH PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT BANJAR 1 KOTA BANJAR

Yosep Suprayoga<sup>1</sup>, Endah Vestikowati<sup>2</sup>, Kiki Endah<sup>3</sup>

Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia<sup>1,2,3</sup>  
E-mail: suprayogayosep@gmail.com

## ABSTRAK

*Penelitian ini dilatar belakangi oleh kurang pelayanan yang diberikan oleh petugas puskesmas dalam melayani kegiatan vaksinasi covid-19 yang dilakukan oleh puskesmas banajr 1 kota banjar dalam hal kecepatan dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, hal ini dipilih dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam atas suatu objek penelitian. Dalam penelitian ini ada beberapa teknik pengumpulan data yang dilakukan, yaitu studi kepustakaan, studi lapangan yang terdiri dari observasi dan wawancara terhadap 8 orang informan, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menemukan bahwa kualitas pelayanan vaksinasi olehpuskesmas Banjar 1 Kota Banjar sudah berjalan dengan baik.hal ini diketahui dengan 10 indikator yang diteliti pada penelitian ini. Setiap petugas vaksinasi covid-19 puskesmas Banjar 1 telah memahami fungsi, tugas dan kewajiban masing-masing. Hambatan-hambatan dalam pelayanan yang dinerikan oleh puskesmas Banjar 1 Kota Banjar yaitu terdiri dari 1 indikator yaitu kecepatan dalam melayani pelanggan. Upaya dalam mengatasi hambatan yang dihadapi oleh puskesmas Banjar 1 Kota Banjar yaitu dengan bekerja sama dengan perangkat desa dan karang taruna dalam melakukan kegiatan vaksinasi serta dengan cara membersihkan terlebih dahulu sampah broses dan merestart ulang laptop. Adapun saran penulis adalah puskesmas merekrut tenaga ahli yang bisa membantu dalam kegiatan vaksinasi covid-19 untuk menutupi kekurangan tenaga kerja; sebaiknya dari pemerintah mengutus seseorang untuk mendampingi petugas puskesmas dalam kegiatan vakinasasi yang mengerti tentang IT agar bisa membantu petugas vaksiasi jikalau ada masalah dalam permasalahan IT.*

**Kata Kunci:** *Kualitas, Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Covid-19.*

## PENDAHULUAN

Hal yang tidak diduga pun datang. Pada tahun 2019, dunia dikejutka dengn adanya virus berbahaya yang dapat merenggut nyawa manusia yang dinamakan virus corona. virus corona atau nama lainnya covid-19 mulai terdeteksi di

Wuhan, China. Virus Corona ini menyebabkan infeksi saluran pernapasan. Virus corona ini mulai masuk ke Indonesia pada 2 Maret 2020, dari situlah awal mula banyak masyarakat di Indonesia yang terpapar virus covid-19 sampai sekarang. WHO sebagai organisasi kesehatan dunia,

menyatakan penyakit tersebut sebagai pandemik dan juga dianggap sebagai virus yang berbahaya. Akibat adanya covid 19 ini banyak kegiatan masyarakat di dunia yang terganggu dan mengalami kesulitan dalam melakukan aktifitas sehari-hari.

Covid-19 merupakan bencana bagi seluruh masyarakat di dunia karena hampir seluruh masyarakat lapisan di dunia terkena wabah virus covid-19. Covid-19 ini merupakan masalah publik yang besar yang harus diselesaikan oleh pemerintah sebagai tugas dalam melindungi setiap warga negaranya. Masalah ini harus secepatnya di selesaikan oleh pemerintah demi melindungi masyarakat dari bahayanya covid-19 demi kelangsungan hidup manusia, karena covid ini begitu berbahaya dan itu di buktikan dengan banyak manusia yang meninggal di tiap negara.

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik atau penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah landasan hukum yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumberdaya alam, memperdalam kepercayaan kepada pemerintah dan administrasi publik. Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas 2 pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh seseorang atau penyelenggara jasa secara maksimal dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Menurut Tjiptono (2015:157) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa

bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Pelayanan yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan terhadap masyarakat. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat juga akan semakin tinggi. Dan bila kepuasan masyarakat tinggi, maka masyarakat akan menimbulkan rasa kepuasan yang berdampak kepada munculnya rasa senang sehingga mendapat nilai positif dari masyarakat.

Dengan adanya virus corona ini, Pemerintah Indonesia langsung mengambil tindakan dalam meminimalisir penularan covid 19. Adapun upaya untuk menghindari dampak pandemi inidiantaranya yaitu bekerja keras untuk menutup semua kegiatan di luar ruangan, dan mereka yang ingin berpergian harus mematuhi peraturan yang telah di putusakan oleh pemerintah yaitu dengan 5M. 5M itu sendiri ialah memakai masker, mencuci tangan dengan sabun dan air mengalir atau hand sanitizer, menjaga jarak, menjauhi kerumunan dan mengurangi mobilitas, sehingga agar penyebaran Covid-19 bisa diminimalisir.

Adanya virus Covid -19 ini, pemerintah tidak hanya menerapkan 5M saja, pemerintah juga mengharuskan agar masyarakat untuk melakukan vaksinasi covid -19. Vaksinasi adalah penanaman bibit penyakit yang sudah dilemahkan ke dalam tubuh manusia atau binatang dengan cara menggoreskan atau

menusukkan jarum agar orang atau binatang itu menjadi kebal terhadap penyakit tersebut. Adapun manfaat dari melakukan vaksinasi covid-19 ialah mencegah terkena atau mengalami gejala Covid-19 berat, membangun perlindungan tubuh, memperoleh kekebalan tubuh, melindungi orang lain, Menghentikan penyebaran Covid-19.

Vaksinasi adalah bentuk kebijakan yang diambil oleh pemerintah dalam upaya untuk pencegahan penyebaran virus corona. Vasksinasi itu diatur dalam peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Vaksinasi Dalam Rangka Penanggulangan Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19). Adapun juga peraturan yang dibuat oleh Presiden (PERPRES) tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 99 Tahun 2020 tentang Pengadaan Vaksin dan Pelaksanaan Vaksinasi Dalam Rangka Penanggulangan Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19). Dengan adanya peraturan ini merupakan bukti nyata bahwa pemerintah serius dalam menjaga kesehatan masyarakat dari virus covid-19. Vaksinasi menjadi perwujudan peran pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanan. Pada dasarnya, pemerintah adalah pelayan bagi masyarakat. Oleh karena itu, dengan adanya kasus covid-19 ini, pemerintah diharuskan untuk bisa memenuhi kebutuhan masyarakat dalam kegiatan

menjaga kesehatan masyarakat demi terhindarnya dari virus covid-19 yang sedang berlangsung saat ini.

Di Indonesia sendiri vaksinasi dilakukan di berbagai daerah di Indonesia. Adapun sistem sarana pendistribusi vaksin itu sendiri, sama dengan pelayanan imunisasi rutin yang sudah berjalan, dimana penyediaan vaksin dan logistik imunisasi, akan dilakukan oleh pusat yang kemudian vaksin akan didistribusikan ke gudang vaksin Dinas Kesehatan Provinsi. Kemudian dilanjutkan dari dinas kesehatan provinsi ke dinas kesehatan kabupaten/kota dan diteruskan ke Puskesmas sesuai dengan ketersediaan vaksin dan kapasitas sarana lemari es penyimpan vaksin di tingkat layanan. Vaksinasi dilakukan oleh tenaga medis di daerahnya masing-masing, baik tenaga medis di rumah sakit dan juga tenaga medis dari puskesmas. Berdasarkan hasil observasi diperoleh data bahwa pelaksanaan pelayanan vaksinasi oleh Puskesmas Banjar 1 Kota Banjar masih belum optimal, hal ini nampak dari adanya indikator-indikator permasalahan sebagai berikut:

1. Masih kurangnya petugas yang melayani registrasi (pendaftaran) pada saat dilaksanakannya vaksinasi. Hal ini dibuktikan dari ketersediaan petugas yang hanya dua orang sedangkan jumlah calon peserta vaksin ratusan dalam satu tahapan sehingga menimbulkan antrian yang panjang dan lama.

2. Masih kurangnya petugas medis saat melakukan vaksinasi sehingga membuat pelayanan menjadi lama. Hal itu dibuktikan dengan tersedianya petugas vaksin yang hanya dua orang sedangkan jumlah peserta vaksin ada ratusan orang.

3. Sering terjadi gangguan sistem. Hal itu dibuktikan dengan saat petugas melakukan skrining sering terjadi server down saat pelaksanaan berlangsung

Dari latar belakang penelitian tersebut, selanjutnya peneliti mengajukan rumusan masalah yaitu: Bagaimana kualitas pelayanan vaksinasi covid-19 oleh Puskesmas Banjar 1 Kota Banjar ?

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan itu sendiri juga banyak pengertian yang lahir dari para ahli yang dimanan pengertian tersebut menjadi acuan atau pemahaman dasar berkaitan dengan pengertian kualitas pelayanan. Adapun contoh pengertian kualitas pelayanan menurut pendapat para ahli yang sudah menjadi tolak ukur dalam pengertian kualitas pelayanan seperti yang dikemukakan oleh para ahli. Menurut pandangan Albrecht dan Zemke dalam (Rahman,2016:47) kualitas pelayanan publik merupakan:

“hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi dan pelanggan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas

pelayanan publik yang baik pula, dimana suatu sistem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti serta mekanisme kontrol dalam dirinya sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui.”

Menurut Ibrahim dalam (herdiyansyah 2018:55), kualitas pelayanan publik merupakan: “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan.”

Sedangkan menurut Goetsch & Davis dalam (herdiyansyah 2018:49) kualitas pelayanan adalah “merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan”

Bedasarkan definisi para ahli di atas disimpulkan bahwa landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas produk dan kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh

dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

### **Asas-Asas Pelayanan Publik**

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

1. **Transparansi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional.** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif.** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
5. **Kesamaan hak.** Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban.**

### **Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

1. Penyelenggaraan pelayanan publik, dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, yaitu; penyelenggara negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan

sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu disediakan oleh pemerintah/pemerintah daerah. Menurut Pasal 1 Ayat 4 Undang-Undang No. 25/2009, bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pada Ayat 6 undang-undang yang sama disebutkan bahwa pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan public

### **Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan**

Publik Sepuluh Prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut;

1. Kesederhanaan; Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan;
2. Kejelasan; 1) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik; 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu; Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi; Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan; Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab; Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika(teletematika).
8. Kemudahan akses tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang

memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan; Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan; Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

#### **Standar Pelayanan Publik**

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan;
2. Waktu Penyelesaian;
3. Biaya Pelayanan;
4. Produk Pelayanan;
5. Sarana dan Prasarana;
6. Kompetensi petugas pelayanan;

#### **Dimensi Kualitas Pelayanan**

Menurut Parasuraman dalam (Sellang et al, 2019:29-30) Kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi
2. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan

yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keraguguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan

#### **Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan**

Menurut Mahmudi (dalam Sellang et al, 2019:75) mengemukakan bahwa kinerja merupakan suatu konstruk multidimensional yang mencakup banyak faktor yang memengaruhinya. Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja adalah :

1. Faktor personal/individual, meliputi: pengetahuan, keterampilan (skill), kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu
2. Faktor kepemimpinan, meliputi: kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan yang diberikan manajer dan team leader;
3. Faktor tim, meliputi; kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama

- anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim
4. Faktor sistem, meliputi: sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi, dan kultur kinerja dalam organisasi;
  5. Faktor kontekstual (*situasional*), meliputi: tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal

## **METODE**

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Dimana metode ini memaparkan serta menjelaskan hasil penelitian. Menurut Nazir (1988: 63), metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki

Arikunto (2013: 161) merumuskan Data adalah “segala fakta dan angka yang dapat dijadikan bahan untuk menyusun suatu informasi, sedangkan informasi adalah hasil pengolahan data yang dipakai untuk suatu keperluan”.

Data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui jawaban

dari wawancara dengan informan. Sementara itu data sekunder merupakan data yang diharapkan dapat melengkapi dan mempertajam kecenderungan yang muncul dari data primer. Data sekunder ini diperoleh dari dokumentasi, data statistik dari kantor Desa dokumentasi, buku-buku, jurnal ilmiah, surat kabar dan catatan lain yang berkaitan dengan penelitian.

Adapun yang termasuk data dalam penelitian ini adalah wawancara observasi, dan dokumen-dokumen lain yang mendukung terdapat penelitian

### 1) Sumber Data

Menurut Arikunto (2013:172) “sumber penelitian adalah subjek darimana data dapat diperoleh”. Berikutnya Sugiyono (2016:225) mengungkapkan bahwa sumber data adalah:

Bila dilihat dari sumbernya maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

Selanjutnya teknik sampling yang peneliti gunakan adalah teknik *Accidental Sampling*.

Informan yang diambil dari penelitian ini yaitu 8 orang informan yang berasal dari Petugas Puskesmas 4 orang dan dari Masyarakat 4 orang.



## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan dibuat agar setiap pelaksanaan kegiatan mengetahui dengan jelas dan tahu tentang standar pelayanan yang bermutu untuk mencapai kualitas yang baik agar dapat menghasilkan pelayanan yang baik terhadap masyarakat sebagai penerima pelayanan sehingga masyarakat dapat merasakan kualitas pelayanan yang baik oleh puskesmas dalam rangka pelaksanaan kegiatan vaksinasi covid-19 yang diselenggarakan oleh pemerintah sebagai upaya dalam pencegahan penularan covid-19 yang dimana semua kegiatan pelayanan yang harus diberikan terhadap masyarakat harus dengan kualitas yang bermutu

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan vaksinasi covid-19 oleh puskesmas banjar 1 kota banjar menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan public yang dikemukakan oleh Parasuraman dalam selling at al

### ***Tangible***

Dimensi *tangible* ini berhubungan dengan bukti fisik pelayanan yaitu penampilan petugas/aparatur, kenyamanan tempat, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur dalam permohonan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Pentingnya dimensi *tangible* ini sangat berpengaruh terhadap kesan yang didapat penyedia jasa pelayanan terutama bagi konsumen dalam mengevaluasi jasa.

Untuk mengukur dimensi *tangible* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan vaksinasi covid-19 oleh puskesmas banjar 1 kota banjar dapat diukur dari indikator sebagai berikut :

Penampilan petugas dalam melayani pelanggan. penampilan petugas dalam memberikan pelayanan vaksinasi covid-19 telah berpenampilan sopan serta rapi dalam hal berpakaian sesuai dengan ketentuan, yang artinya pegawai dalam memberikan pelayanan sudah memperhatikan penampilannya dengan baik sebagai pelaksanaan vaksinasi covid-19 pegawai akan memaksimalkan penampilan dalam melayani dalam kegiatan vaksinasi covid-19.

Kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan pelayanan harus dilakukan dengan baik terutama dalam ketepatan waktu dan kedisiplinan dalam bekerja upaya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Semuanya itu menjadi dasar dalam terciptanya sikap kerja yang baik, perilaku baik dan tatanan yang baik dalam penyelenggaraan kegiatan. kedisiplinan petugas dalam melaksanakan pelayanan vaksinasi covid-19 yang dilakukan oleh puskesmas Banjar 1 Kota Banjar sudah baik.

### ***Reability***

Dimensi *reability* merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian

pelayanan. Keandalan dapat diartikan sebagai kebenaran dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan

Untuk mengukur dimensi *reability* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan vaksinasi covid-19 oleh puskesmas banjar 1 kota banjar dapat diukur dari indikator sebagai berikut :

Kecermatan merupakan indikator penting dalam melaksanakan kegiatan pelayanan. Kecermatan merupakan bentuk kehati-hatian dalam melakukan sesuatu, teliti, jeli dalam melaksanakan kegiatan yang bertujuan untuk menghindari kesalahan dalam melakukan kegiatan pelaksanaan pelayanan kecermatan petugas vaksinasi covid-19 oleh puskesmas Banjar 1 Kota Banjar dalam melayani pelanggan dalam melaksanakan pelayanan sudah cermat dalam melakukan tugasnya sebagai pelaksana pelayanan vaksinai covid-19 Kecermatan yang dilakukan oleh petugas contohnya adalah petugas vaksinasi selalu bertanya terhadap masyarakat apakah bapa/ibu akan melakukan vaksin yang ke berapa. Itu sering ditanyakan karena takut ada yang salah tempat pada saat akan melakukan vaksin yang di takutkan adalah masyarakat akan melakukan vaksin yang ke 1 malah mengantri yang vaksin yang ke 2..

Memiliki standar pelayanan yang jelas. Standar pelayanan yang jelas merupakan sebuah parameter dalam mengetahui sejauh mana kualitas itu

berada. Standar pelayanan juga merupakan pedoman dan sebagai acuan penilaian dalam melakukan pelayanan. Standar pelayanan ini beracuan pada prosedur pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi pegawai. standar pelayanan petugas vaksinasi covid-19 oleh puskesmas Banjar 1 Kota Banjar dalam melayani pelanggan dalam melaksanakan pelayanan sudah baik dalam melakukan tugasnya sebagai pelaksana pelayanan vaksinai covid-19 Itu terlihat dari mulai dari persyaratan masyarakat dalam melakukan pendaftaran vaksinasi harus menggunakan KTP.

### ***Responsiveness***

Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai dengan jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berpikir pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan.

Untuk mengukur dimensi *Responsiveness* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan vaksinasi covid-19 oleh puskesmas banjar 1 kota banjar dapat diukur dari indikator sebagai berikut

Pegawai melakukan dengan cepat. Pelayanan dengan cepat merupakan harapan dari semua pelayanan yang dibayangkan semua

orang. Dengan pelayanan yang cepat maka akan dapat memberikan kepuasan terhadap semua elemen baik itu pemberi pelayan dan juga penerima pelayanan. Pegawai pelayanan dengan cepat melakukan tugas dalam proses pelayanan maka pengguna layanan akan merasa puas dan senang.

kecepatan petugas dalam melayani masyarakat dalam kegiatan vaksinasi covid-19 oleh puskesmas Banjar 1 Kota Banjar masih belum terpenuhi. Itu karena petugas pelaksana kegiatan vaksinasi kurang dan juga adanya gangguan server saat kegiatan vaksinasi berlangsung.

Adapun upaya yang dapat dilakukan dalam menghadapi kendala tersebut adalah bekerja sama dengan perangkat desa dan karang taruna dalam melakukan kegiatan vaksinasi; bisa dengan cara membersihkan terlebih dahulu sampah broser dan bisa juga dengan merestart laptop.

Pegawai melakukan pelayanan dengan tepat. Pelayanan dengan tepat merupakan kesesuaian dalam melakukan sasaran, menuju tujuan yang benar sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan. Itu berkaitan dengan kemampuan seseorang atau organisasi dalam mencapai tujuan yang dimana jika tujuan itu tidak tercapai maka bisa dikatakan gagal dalam mencapai tujuan. ketepatan petugas dalam melayani masyarakat dalam kegiatan vaksinasi covid-19 oleh puskesmas Banjar 1 Kota Banjar masih belum terpenuhi.

Adapun upaya yang dapat dilakukan dalam menghadapi kendala tersebut adalah bekerja sama dengan perangkat desa dan karang taruna dalam melakukan kegiatan vaksinasi; bisa dengan cara membersihkan terlebih dahulu sampah broser dan bisa juga dengan merestart laptop.

#### **Assurance**

Dimensi jaminan (*assurance*) ini berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.

Untuk mengukur dimensi *assurance* dalam upaya mengetahui kulaitas pelayanan vaksinasi covid-19 oleh puskesmas banjar 1 kota banjar dapat diukur dari indikator sebagai berikut

Petugas memiliki pengetahuan. Penegtahuan merupakan hal yang penting dalam berbagai aspek dalam kehidupan. Pengetahuan menjadi sumber dasar dalam melakukan sesuatu kegiatan., karena jika seseorang tidak mempunyai pengetahuan yang baik maka akan mencelakakan diri sendiri dan juga orang lain. pegetahuan petugas dalam melayani masyarakat dalam kegiatan vaksinasi covid-19 oleh puskesmas Banjar 1 Kota Banjar sudah terpenuhi.

Petugas memiliki kemampuan. Kemampuan merupakan suatu kapasitas yang dimiliki seseorang dalam melakukan kegiatan atau tugas yang dilakukan dengan baik. Kemampuan lahir dari diri sendiri itu disebut dengan bakat(potensi). kemapuan petugas

dalam melayani masyarakat dalam kegiatan vaksinasi covid-19 oleh puskesmas Banjar 1 Kota Banjar sudah baik.

### **Empati**

Dimensi empati berkaitan dengan keramahan dan juga kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan. Petugas yang ramah dan berkomunikasi yang baik akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang diberikan. Apabila keramahan dan kepedulian telah diberikan maka akan terjalin hubungan yang baik antara petugas pelayanan dengan masyarakat yang melakukan pelayanan.

Untuk mengukur dimensi empati dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan vaksinasi covid-19 oleh puskesmas banjar 1 kota banjar dapat diukur dari indikator sebagai berikut:

Petugas melayani dengan sikap ramah. Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna Layanan. sikap ramah petugas dalam melayani masyarakat dalam kegiatan vaksinasi covid-19 oleh puskesmas Banjar 1 Kota Banjar sudah baik itu semua dibuktikan dengan petugas pendaftaran selalu menanyakan terlebih dahulu kepada masyarakat dan dibarengi dengan senyuman.

Petugas melayani dengan sopan dan santun. Sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai

layanan untuk melayani pengguna layanan. Soapansantun merupakan nilai yang harus ada dalam kegiatan pelaksanaan pelayanan karena dengan sopan santun yang baik itu membuktikan diri bahwa mempunyai kualitas dalam diri yang memang pantas sebagai manusia yang bersifat social. sikap sopan santun petugas dalam melayani masyarakat dalam kegiatan vaksinasi covid-19 oleh puskesmas Banjar 1 Kota Banjar sudah baik. Semuanya terlihat dari yang ditunjukkan saat pelaksanaan kegiatan vaksinasi yang mana petugas selalu berbicara dengan lembut, tidak berbicara kasar, penggunaan bahasa yang baik menghargai satu sama lain tidak melakukan perbuatan yang tidak disukai oleh masyarakat..

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pembahasan bahwa penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

Kualitas pelayanan vaksinasi covid-19 oleh Puskesmas Banjar 1 Kota Banjar sudah baik. Hal ini disebabkan dari lima dimensi yaitu *tangible*, *reability*, *responsive*, *accurance*, dan empati, masih ada dimensi yang belum tercapai yaitu *responsive*

Kendal-kendala yang dihadapi terkait kualitas pelayanan vaksinasi covid-19 oleh Puskesmas Banjar 1 Kota Banjar yaitu Dalam pelaksanaan kegiatan vaksinasi covid-19 oleh puskesmas Banjar 1 kota Banjar masih belum berjalan dengan baik itu

diakibatkan kekurangan petugas dalam melaksanakan kegiatan vaksinasi

Dalam pelaksanaan kegiatan vaksinasi covid-19 oleh puskesmas Banjar 1 kota Banjar masih belum berjalan dengan baik itu diakibatkan karena sering terjadi server down yang membuat terhambatnya kegiatan vaksinasi

Upaya-upaya yang dilakukan oleh puskesmas Banjar 1 Kota Banjar terkait dengan kendala-kendaya yang ada pertama adalah bekerja sama dengan perangkat desa dan karang taruna dalam membantu pelayanan di tempat registrasi dan skrining. Upaya yang kedua adalah dengan cara merestor laptop jika terjadi kendala saat melakukan skrining dan juga bisa dengan membersihkan sampah-sampah laptop atau perangkat sejenisnya yang membuat laptop berat.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta

Herdiyansyah, M.Si, 2018. *Kualitas pelayan public (edisi revisi) Cetakan I*, Yogyakarta. [ebook] : GAVA MEDIA

Ismail Nurdin. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya.[ebook]: Media Sahabat Cendikia

Moleong, L. J. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Nazir. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Rahman. 2016. *Birokrasi dan pelayanan public*. Bandung. ebook: UNPADPRESS

Sellang at al. 2019. *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. [ebook]. Purworejo: Qiara Media Partner

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

#### **Undang-undang**

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Vaksinasi Dalam Rangka Penanggulangan Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19).

Peraturan Persesiden Nomer 99 Tahun 2020

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

Pasal 4 Undang-Undang No. 25/2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik