

# PELAYANAN VAKSINASI COVID-19 OLEH PUSKESMAS MANGUNJAYA KABUPATEN PANGANDARAN TAHUN 2021

Riyan Bagus Permadi<sup>1</sup>, Agus Nurulsyam Suparman<sup>2</sup>, Neti Sunarti<sup>3</sup>

Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia<sup>1,2,3</sup>

E-mail: riyanbaguspermadi9@gmail.com

## ABSTRAK

*Penelitian ini dilatarbelakangi oleh hasil observasi yang menunjukkan bahwa Puskesmas Mangunjaya belum melaksanakan Pelayanan Vaksinasi Covid-19 secara optimal di Kecamatan Mangunjaya Kabupaten Pangandaran pada tahun 2021. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pelayanan Vaksinasi Covid-19 oleh Puskesmas Mangunjaya Kabupaten Pangandaran Tahun 2021. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Informan sebanyak 9 orang. Teknik pengumpulan data adalah studi kepustakaan, studi lapangan (observasi dan wawancara) dan dokumentasi. Penulis menggunakan teknik analisis dan kualitatif melalui pengolahan data hasil wawancara dan observasi untuk ditarik kesimpulan sehingga dapat menjawab permasalahan dalam penelitian. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa: Pelayanan vaksinasi covid-19 oleh Puskesmas Mangunjaya Tahun 2021 belum optimal hal ini dikarenakan petugas pelayanan vaksinasi belum sepenuhnya menjalankan pelayanan vaksinasi covid-19 dengan baik. Adapun hambatan yang dihadapi oleh Puskesmas Mangunjaya yaitu kurangnya tenaga medis atau petugas pelayanan Vaksinasi Covid-19 apabila dilakukan dengan serentak serta masih ada petugas pelayanan Vaksinasi Covid-19 yang melayani dengan kurang sopan dan santun sehingga tidak memberikan pelayanan dengan optimal. Begitu pula dengan hasil observasi yang dilakukan terlihat bahwa Pelayanan Vaksinasi Covid-19 oleh Puskesmas Mangunjaya Tahun 2021 belum optimal. Hal ini dikarenakan masih banyak permasalahan-permasalahan dalam pelayanan Vaksinasi Covid-19 yang dilakukan hal ini disebabkan karna kurangnya petugas Pelayanan Vaksinasi Covid-19 dan masih ada petugas yang melayani dengan kurang sopan santun sehingga tidak memberikan pelayanan dengan optimal.*

**Kata Kunci:** *Pelayanan, Vaksinansi Covid.*

## PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 yang telah menyebar di Indonesia telah menimbulkan dampak yang sangat signifikan pada seluruh aspek bidang aktifitas masyarakat yaitu ekonomi, kesehatan, sosial dan budaya. Beberapa regulasi dan kebijakan telah dilakukan

oleh pemerintah untuk menghambat dan mengurangi penyebaran Covid-19 dengan menurunkan angka kesakitan dan kematian masyarakat yang terkena penyakit Covid-19 ini. Upaya strategis dan kebijakan yang dilakukan pemerintah meliputi pembatasan sosial berskala besar dan

mikro, sosialisasi penerapan protokol kesehatan 5M yaitu mencuci tangan, menggunakan masker, menjaga jarak, mengurangi mobilitas dan menghindari kerumunan.

Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Status Bencana Non Alam Covid-19 sebagai Bencana Nasional. Upaya lain yang hingga saat ini dilakukan penanggulangan penyebaran Covid-19 adalah melalui riset untuk menghasilkan vaksin. Berbagai Negara sedang berlomba-lomba untuk dapat menghasilkan vaksin, karena selain memang untuk penanggulangan pandemi, vaksin akan menjadi komoditi yang akan banyak dicari dan memiliki nilai ekonomi tinggi. Perlu segera dilakukan intervensi tidak hanya dari sisi penerapan protokol kesehatan namun juga diperlukan intervensi lain yang efektif melalui upaya pemberian vaksinasi.

Vaksinasi adalah proses di dalam tubuh, dimana seseorang menjadi kebal atau terlindungi dari suatu penyakit sehingga apabila suatu saat terpapar dengan penyakit tersebut maka tidak akan sakit atau hanya mengalami sakit ringan, biasanya dengan pemberian vaksin. Vaksinasi tidak hanya bertujuan untuk memutus rantai penularan penyakit dan menghentikan wabah saja, tetapi juga dalam jangka panjang untuk mengeliminasi bahkan mengeradikasi (memusnahkan/menghilangkan) penyakit itu sendiri.

Hasil dari observasi yang penulis lakukan mengenai pelayanan vaksinasi

oleh Puskesmas Mangunjaya Kabupaten Pangandaran 2021, penulis ingin mengetahui pelayanan vaksinasi yang dilakukan oleh Puskesmas Mangunjaya karena kondisi di lapangan tidak sesuai dengan harapan masyarakat tentang pelayanan vaksinasi tersebut, hal ini dapat dilihat dari indikator masalah sebagai berikut:

1. Masih ada petugas vaksinasi COVID-19 yang tidak ramah dalam melakukan pelayanan kepada peserta vaksinasi. Contohnya vaksinasi di Puskesmas Mangunjaya masih ada peserta vaksinasi yang mengeluh dengan kurang ramahnya pelayanan yang dilakukan petugas pelayanan vaksinasi.
2. Kurangnya sosialisasi Puskesmas Mangunjaya terhadap masyarakat untuk pentingnya vaksinasi. Sehingga banyak warga di wilayah kerja Puskesmas Mangunjaya tidak mengetahui manfaat dan kegunaan melakukan vaksinasi karena kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh Puskesmas Mangunjaya kepada warga masyarakat Mangunjaya.
3. Masih terjadi kesalahan dalam penginputan data peserta vaksinasi yang dilakukan petugas vaksinasi. Sehingga masih ada peserta vaksinasi yang belum menerima sertifikat vaksinasi COVID-19.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut tentang permasalahan tersebut, dan selanjutnya menuangkan hasilnya dalam praktek lapangan dengan menetapkan judul

## “Pelayanan Vaksinasi Covid 19 Oleh Puskesmas Mangunjaya Kabupaten Pangandaran 2021”.

### KAJIAN PUSTAKA

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang diperuntukan atau ditunjukan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan masyarakat dapat dipenuhi.

Menurut Sinambela, S.P., 1992 (206:3) mengatakan bahwa: Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Selama hidupnya, manusia selalu emmbutuhkan pelayanan.

Selanjutnya menurut Rusli (2004:105) mengatakan bahwa: Pelayanan menurutnya sesuai dengan life cycle theory of leadership (LCLT) bahwa pada awal kehidupan manusia (bayi) pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun.

Pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur kinerja Pemerintah yang paling umum. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja Pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterima, maka dari itu pelayanan publik di semua Kementrian / Lembaga adalah suatu hal yang sangat mendasar.

Menurut Thoha (1991:176-177) mengatakan bahwa: Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Dari

seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan masyarakat atau umum dan memberikan service kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomer 63 Tahun 2004:24):

1. **Transparansi:** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh smeua 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 pelayanandengan tetapberpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif:** Mendorong peran serta masyrakat 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: Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing masing pihak.

Hardiansyah (2018:57) menjelaskan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan publik, antara lain:

1. *Tangible* (Bukti Fisik), Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan saran komunikasi.
2. *Reability* (Kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan), yaitu kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
4. *Assurance* (Jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan, bebas dari bahaya resiko atau keraguan.
5. *Empathy* (Empati), yaitu mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang sudah dijamin oleh Undang-Undang Dasar 1945 untuk melakukan upaya peningkatan derajat kesehatan baik perseorangan maupun kelompok atau masyarakat secara keseluruhan.

Berdasarkan Pasal 52 ayat (1) Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, pelayanan kesehatan secara umum terdiri dari dua bentuk pelayanan kesehatan yaitu :

1. Pelayanan kesehatan perseorangan

Pelayanan kesehatan ini banyak diselenggarakan oleh perorangan secara mandiri (Self dere), dan keluarga (family care) atau kelompok anggota masyarakat yang bertujuan untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan atau keluarga . upaya ini dilakukan pada institusi pelayanan kesehatan yang disebut rumah sakit, klinik bersalin, praktik mandiri.

2. Pelayanan kesehatan masyarakat  
Pelayanan kesehatan masyarakat diselenggarakan oleh kelompok dan masyarakat yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan masyarakat yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang mengacu pada tindak promotif dan preventif. Upaya pelayanan masyarakat tersebut dilaksanakan pada pusat-pusat kesehatan masyarakat tertentu seperti Puskesmas.

Pelayanan kesehatan memiliki program antara lain:

1. Kesejahteraan ibu dan anak  
Tujuan dari kesejahteraan ibu dan anak adalah:
  - a. Menurunkan angka kesakitan dan kematian ibu, anak dan bayi
  - b. Meningkatkan jangkauan pelayanan atau pemeriksaan ibu hamil dan ibu menyusui serta bayi
  - c. Meningkatkan pertolongan persalinan

- d. Meningkatkan peran serta masyarakat khususnya dalam rangka penimbangan bayi dan balita

## 2. Kesehatan lingkungan

Pelayanan ini bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan dalam rangka mencapai kualitas hidup optimal melalui kesehatan lingkungan dan pelestarian lingkungan yang dinamis serta membangkitkan semangat masyarakat dalam upaya kesehatan lingkungan.

## 3. Keluarga berencana

Kegiatan KB diarahkan pada pengembangan keluarga sehat dan sejahtera.

Selanjutnya menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia Thaun 2009 (Depkes RI) yang tertuang dalam Undang-undang Kesehatan tentang kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, perorangan, keluarga atau kelompok maupun masyarakat.

Menurut (Kemenkes, 2021) mengemukakan bahwa: Vaksinasi adalah proses di dalam tubuh, dimana seseorang menjadi kebal atau terlindungi dari suatu penyakit sehingga apabila suatu saat terpajan dengan penyakit tersebut maka tidak akan sakit atau hanya mengalami sakit ringan, biasanya dengan pemberian vaksin.

Dari pernyataan tersebut dapat ditarik kesimpulan oleh peneliti bahwa

vaksinasi merupakan proses di dalam tubuh seseorang dimana menjadi kebal atau terlindungi dari suatu penyakit. Seseorang yang sudah menerima vaksinasi biasanya mempunyai kekebalan tubuh yang lebih tinggi sehingga nantinya hanya mengalami sakit ringan saja.

Prinsip penyelenggaraan Puskesmas dalam Permenkes 43 tahun 2019 tentang Puskesmas adalah:

1. paradigma sehat
2. pertanggungjawaban wilayah
3. kemandirian masyarakat
4. ketersediaan akses pelayanan kesehatan
5. teknologi tepat guna dan keterpaduan dan kesinambungan.

## METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Informan sebanyak 9 orang. Teknik pengumpulan data adalah studi kepustakaan, studi lapangan (observasi dan wawancara) dan dokumentasi. Penulis menggunakan teknik analisis dan kualitatif melalui pengolahan data hasil wawancara dan observasi untuk ditarik kesimpulan sehingga dapat menjawab permasalahan dalam penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. *Tangible*

#### a. Bagaimana tersedianya fasilitas petugas dalam melakukan pelayanan vaksinasi

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap informan

diatas dapat di ketahui bahwa Puskesmas Mangunjaya sudah mempunyai ketersediaan fasilitas yang cukup memadai, dilihat dari ruangan yang dikhususkan untuk melakukan pelayanan vaksinasi dan semua petugas yang menggunakan seragam atau APD lengkap dalam melakukan pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi bahwa memang benar fasilitas yang tersedia sudah cukup memadai untuk melakukan pelayanan vaksinasi covid-19, hal itu bisa dilihat dari sarana prasarana yang diberikan oleh pemerintah pusat kepada puskesmas mangunjaya, dari ruangan yang telah disediakan dan petugas yang menggunakan seragam atau APD dengan lengkap.

#### **b. Bagaimana dibentuknya tim petugas pelayanan vaksinasi**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap para informan diatas dapat diketahui bahwa dibentuknya tim petugas pelayanan vaksinasi dilakukan oleh Kepala Puskesmas Mangunjaya dengan membentuk 4 tim yang di dalamnya ada Dokter, perawat, bidan dan teknisi untuk melaporkan data vaksinasi. Semuanya bekerjasama dengan baik.

Berdasarkan hasil observasi bahwa memang benar pembagian tim yang dilakuakn oleh Puskesmas Mangunjaya sudah sangat baik untuk melakukan pelayanan vaksinasi covid-19, hal itu bisa dilihat dari setiap tim yang memiliki anggota dari Dokter, perawat, bidan hingga penginput data

yang bisa memaksimalkan dalam melakukan pelaynan agar lebih cepat.

#### **c. Bagaimana sosialisasi kegiatan pelayanan vaksinasi**

Berdasarkan hasil observasi bahwa memang benar sosilisasi yang diberikan oleh Puskesmas Mangunjaya mengenai pelyanan vaksinasi COVID-19 sudah sangat baik, hal itu bisa dilihat dari adanya jadwal yang di update setiap minggunya.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut diketahui bahwa peran Tangibles (Bukti langsung) pada pelayanan vaksinasi COVID-19 di Puskesmas Mangunjaya Kabupaten Pangadaran sudah cukup optimal dikarenakan tidak ada permasalahan-permasalahan terkait bukti fisik atau fasilitass dalam pelayanan COVID-19 dengan Kerjasama yang baik dari semua anggota tim petugas pelaynan vaksinasi COVID-19 untuk memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat,, adanya ruangan khusus yang disediakan untuk pemberian pelayanan yang sangat memadai membuat masyarakat nyaman dalam mendapatkan pelayanan vaksinasi COVID-19, serta jadwal yang setiap minggunya di beritahukan kepada masyarakat membantu masyarakat hadir dan melaksanakan vaksinasi sesuai dengan jadwal yang sudah diberitahukan.

### **2. Reability**

#### **a. Bagaimana kemampuan petugas dalam mengguakan fasilitas pelayanan vaksinasi**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap 9 informan diatas dapat di ketahui bahwa petugas pelayan vaksinasi COVID-19 di Puskesmas Mangunjaya sudah bagus dalam menggunakan alat dan fasilitas pelayanan vaksinasi, semua petugas sudah mendapatkan pelatihan dari Dinas Kesehatan.

Berdasarkan hasil observasi bahwa memang seluruh petugas sudah mendapatkan pelatihan dan sudah mahir dalam memberikan pelayanan vaksinasi, semua petugas mempunyai kemampuan masing-masing maka dari itu petugas mempunyai tugas masing-masing dalam melakukan pelayanan vaksinasi COVID-19.

**b. Bagaimana kecermatan petugas dalam melayani peserta vaksinasi**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap informan diatas dapat di ketahui bahwa petugas sudah cukup cermat dalam memberikan pelayanan vaksinasi, baik dalam penginputan data serta dalam alur pelaksanaan vaksinasi yang dilakukan.

Berdasarkan hasil observasi bahwa memang benar petugas sudah cermat dalam melakukan pelayanan mereka membuat alur yang mudah dipahami dari awal pendaftaran hingga pengambilan kartu itu semua sudah berurutan dan berjajar agar memudahkan masyarakat dalam melakukan vaksinasi COVID-19.

**c. Apakah petugas pelayanan vaksinasi melaksanakan standar pelayanan yang sudah di tetapkan**

Berdasarkan hasil observasi yang saya lakukan memang benar semua petugas melakukan pelayanan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, mereka melakukan pelayanan dengan tahapan yang baik dan sangat mempermudah semua masyarakat dalam melakukan vaksinasi, walaupun masih ada masyarakat yang kurang terpuaskan dalam pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitaian tersebut diketahui bahwa Reability (kehandalan) dalam kualitas pelayanan vaksinasi COVID-19 di Puskesmas Mangunjaya Kabupaten Pangadaran yakni kemampuan para pegawai pelayanan vaksinasi dalam menyelenggarakan pelayanan vaksinasi COVID-19. Dalam hal kehadalan memang semua petugas sudah mendapatkan pelatihan dari dinas Kesehatan dalam memberikan pelayanan memang petugas sudah baik dalam memberikan alur pelayanan namun memang belum optimal masih ada beberapa petugas yang kurang baik dalam melakukan pelayanan.

**3. Responsiveness**

**a. Apakah petugas cepat tanggap dalam melayani peserta vaksinasi**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap informan diatas dapat di ketahui semua petugas sangat cepat tanggap dalam melayani masyarakat apalagi ketika ada keluhan dari masyarakat mereka langsung merespon dengan cepat dan melakukan tindakan dengan cepat, tetapi masih ada masyarakat yang

merasa petugas belum optimal dalam memberikan pelayanan yang cepat tanggap karena masih ada masyarakat yang kebingungan dalam alur pelayanan vaksinasi, petugas kurang memperhatikan jika saat masyarakat membludak datang.

Berdasarkan hasil observasi bahwa memang benar semua petugas sangat cepat tanggap melakukan pelayanan dan dalam menangani keluhan. Petugas mencantumkan no WA yang bisa dihubungi ketika terjadinya keluhan sewaktu-waktu. Tetapi masih ada masyarakat yang merasa pelayanan kurang optimal dari petugas ketika masyarakat penerima vaksinasi membludak.

**b. Apakah petugas cepat dalam menangani keluhan peserta vaksinasi**

Berdasarkan hasil observasi bahwa memang benar dalam melakukan pelayanan vaksinasi COVID-19 petugas sangat lah cepat apalagi dalam menangani keluhan, seluruh petugas sudah memilih tugas masing-masing untuk mempercepat penanganan dan keluhan.

Berdasarkan hasil penelitaian tersebut diketahui bahwa peran *responsiveness* dapat dilihat dari kemampuan petugas pelayanan vaksin dalam pelayanan vaksin untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul dari layanan kesehatan vaksinasi yang diberikan. Kemampuan pegawai pelayanan vaksin cepat tanggap menyelesaikan keluhan atau efek dari vaksin yang diberikan kepada penerima

vaksin, dan kemampuan petugas pelayanan vaksin dalam pemberian layanan vaksin sangat membantu memenuhi kebutuhan penerima vaksin. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa semua petugas sangat cepat tanggap dalam melakukan pelayanan dan keluhan dari masyarakat, dalam melakukan pelayanan petugas hingga terjun langsung ke dusun-dusun untuk mempermudah masyarakat. Tetapi masih ada petugas yang kurang focus dan cepat ketikan kelelahan atau masyarakat penerima vaksinasi membludak banyak.

**4. Assurance**

**a. Bagaimana kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada peserta vaksinasi**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap informan diatas dapat di ketahui kemampuan petugas dalam melayani pelayanan vaksinasi COVID-19 sudah sangat baik, dan petugas melayani dengan baik semua masyarakat yang akan melakukan vaksinasi.

Berdasarkan hasil observasi bahwa memang benar kemampuan petugas baik dalam melayani masyarakat yang akan melakukan vaksinasi semua petugas mempunyai kemampuan yang sangat baik dan melakukan pelayanan dengan baik.

**b. Apakah petugas berperilaku sopan dan santun dalam memberikan pelayanan vaksinasi**

Berdasarkan hasil observasi bahwa memang benar masih ada

petugas yang melayani masyarakat dengan kurang sopan dan santun mungkin karna banyaknya permintaan dari masyarakat yang ingin melakukan vaksinasi mengakibatkan petugas kelelahan dan melayani dengan ketus.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut Assurance (kepastian) yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi dimana pelanggan akan merasa aman dan terjamin. Berdasarkan hal tersebut diketahui bahwa Puskesmas Mangunjaya belum optimal dalam melakukan pelayanan dengan sopan dan santun, menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat yang akan melakukan pelayanan vaksinasi COVID-19.

### **5. *Empathy***

#### **a. Apakah pelayanan vaksinasi diberikan secara mudah**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap informan diatas dapat diketahui Puskesmas Mangunjaya Kabupaten Pangadran memberikan pelayanan dengan mudah sesuai jadwal yang telah diberikan setiap minggunya, pihak Puskesmas melakukan vaksinasi dengan terjun langsung ke desa-desa dan dusun-dusun.

Berdasarkan hasil observasi bahwa memang benar Puskesmas Mangunjaya melakukan pelayanan vaksinasi sampai ke dusun-dusun dan

memberikan jadwal setiap minggunya, petugas juga melayani masyarakat di luar daerah atau di luar wilayah kerja.

#### **b. Apakah petugas memberikan perlakuan yang baik terhadap peserta vaksinasi**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap informan diatas dapat diketahui kemampuan petugas dalam melayani pelayanan vaksinasi COVID-19 masih kurang baik masih ada beberapa petugas yang melayani dengan kurang baik hal tersebut membuat belum optimalnya pelayanan yang diberikan petugas.

Berdasarkan hasil observasi bahwa memang benar pelayanan yang diberikan oleh petugas masih kurang baik karna ada beberapa petugas yang tidak melayani masyarakat dengan maksimal.

#### **c. Apakah petugas selalu membantu dan mengarahkan peserta vaksinasi**

Berdasarkan hasil observasi bahwa memang dalam melakukan pelayanan petugas mengarahkan dari awal bagian pendaftaran hingga masyarakat melakukan pengambilan kartu vaksin.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa Empathy (empati) yaitu kepedulian, dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan/konsumen, yang diberikan oleh Puskesmas Mangunjaya masih belum optimal karena masih kurangnya kepedulian dari petugas dalam melakukan pelayanan yang baik, meskipun memang sudah ada program

dari Puskesmas Mangunjaya dengan terjun langsung ke dusun-sudun untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pelayanan vaksinasi COVID-19, namun kepedulian dari petugas yang masih kurang dalam melayani dengan sepenuh hati mengakibatkan masih kurang puasnya masyarakat.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan uraian pembahasan didalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan:

Pelayanan vaksinasi COVID-19 oleh Puskesmas Mangunjaya Kabupaten Pangadaran tahun 2021 secara keseluruhan belum optimal dalam pelaksanaannya. Informasi ini diperoleh dengan mewawancarai 9 orang informan (Kepala Puskesmas, Kepala TU Puskesmas, Ketua Pelayanan Vaksin, Petugass Pelayanan Vaksin, dan Tokoh Masyarakat dari 5 desa). Berdasarkan penelitian yang dilakukan dimana ada 5 dimensi (Zeithaml et al:1990) dalam buku Hardiansyah (2018:57) yang dijadikan ukuran dalam pelayanan vaksinasni COVID-19 oleh Puskesmas Mangunjaya Kabupaten Pangadaran. Dari 5 dimensi tersebut, terdapat beberapa indikator yang tidak optimal, yaitu seperti belum optimalnya pelayanan dalam indikator sopan dan santun, petugas belum semuanya melayani masyarakat dengan sopan dan santun masih ada beberapa petugas yang melayani dengan ketus dan cuek pada masyarakat, masih kekurangannya

petugas vaksinasi Covid-19 dalam pelayanan vaksinasi serentak.

Hambatan yang ditemukan dalam pelayanan vaksinasi Covid-19 oleh Puskesmas Mangunjaya Kabupaten Pangadaran yaitu masih kurangnya tenaga medis dalam pelaksanaan vaksinasi Covid-19 apabila dilakukan dengan serentak dan masih adanya petugas pelayanan vaksinsasi yang melayani dengan kurang sopan dan santun sehingga tidak memberikan pelayanan dengan maksimal.

Adapun upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan dalam pelayanan vaksinasi COVID-19 oleh Puskesmas Mangunjaya Kabupaten Pangadaran yaitu dengan menambah tenaga medis dalam pelayanan vaksinasi, melakukan pelatihan pelayanan terutama dalam sopan santun bagi petugas pelayan vaksinasi hal tersebut dilakukan guna mempercepat pelayanan dan mengoptimalkan pelayanan dengan baik dan maksimal.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku :**

- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Edisi 1. Gava Media. Yogyakarta.
- Rusli. 2004. *Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, S.P., 1992. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta.

Toha. 1991. *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Jakarta: CV.

**Undang-Undang :**

Kemendes. 2021. Covid-19. <https://covid19.kemdes.go.id/dash-board/covid-19>

Keputusan MENPAN Nomer 63 Tahun 2004

Pasal 52 ayat (1) Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

Permenkes 43 tahun 2019 tentang Puskesmas