BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pandemi Corona Virus Disease, atau yang biasa disebut dengan Covid-19, merupakan masalah kesehatan yang menjadi sorotan dunia dan menarik perhatian masyarakat umum dan juga tentunya menarik perhatian saat ini. Covid-19 adalah virus yang paling berbahaya saat ini. Adapun gejala yang ditimbulkan akibat virus ini yaitu biasanya diawali dengan gejala ringan seperti demam, flu, dan batuk. Tidak ada batasan umur. Siapa pun dapat terinfeksi Covid-19, tetapi orang tua yang usianya lebih dari 60 tahun berisiko lebih besar. Mengingat situasi saat ini, satu-satu nya cara yang harus dilakukan untuk mencegah supaya virus tidak tersebar lebih lanjut yaitu dengan melakukan vaksinasi. Vaksin tidak hanya memberikan perlindungan bagi orang-orang yang divaksinasi, tetapi juga bagi masyarakat luas dengan mengurangi penyebaran penyakit dalam suatu populasi.[1]

Pemerintah melakukan upaya guna menangani kasus covid-19 yaitu dengan memberikan vaksinasi kepada seluruh masyarakat. Vaksinasi adalah pemberian vaksin kepada seseorang dengan tujuan untuk secara aktif menciptakan ataupun meningkatkan kekebalan seseorang terhadap suatu penyakit, sehingga apabila nanti kita terkena penyakit, kita hanya mendapatkan penyakit ringan dan tidak menyebarkan penyakit. Vaksinasi ini memiliki fungsi utama yaitu kekebalan. Efek dari vaksinasi ini adalah supaya angka kesakitan menurun dan juga angka kematian akibat dari Covid-19 juga dapat menurun, berkurang nya penularan dan penyebaran Covid-19, tercapainya kekebalan kelompok di lingkungan masyarakat (herd immunity) dan juga masyarakat dapat terlindungi dari virus ini guna tetap bisa produktif secara sosial dan ekonomi.

[1] Indah & Sriwidodo, *Perkembangan Teknologi Terkini dalam Mempercepat Produksi Vaksin Covid-19*. Majalah Farmasetika. Vol, 5 No, 5. (2020). hlm. 205

Upaya vaksinasi yang diselenggarakan oleh pemerintah dapat dilakukan di fasilitas pelayanan kesehatan milik pemerintah ataupun milik sektor publik/swasta yang memang sudah memenuhi persyaratan untuk melakukan vaksinasi covid-19, termasuk Puskesmas. Masyarakat bisa mendapatkan vaksinasi COVID-19 di Puskesmas Kecamatan Pademangan Kota Jakarta Utara di wilayah tempat tinggalnya masing-masing.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas menyebutkan bahwa Puskesmas adalah fasilitas pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya Kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Puskesmas memiliki tanggung jawab untuk mewujudkan kebijakan kesehatan agar menjamin tercapainya tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya, serta mendukung tercapainya kecamatan yang sehat. Selain memenuhi tanggung jawab tersebut, Puskesmas juga berperan sebagai penyelenggara Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) Tingkat 1 dan Upaya Kesehatan Pribadi (UKP) Tingkat 1 dan sebagai wahana pelatihan tenaga medis.

Undang-Undang Dasar 1945 menjelaskan, dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat Negara mempunyai kewajiban untuk melindungi, mengayomi, melayani semua warganya, supaya kebutuhan dasar semua masyarakat bisa terpenuhi. Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan paling dasar bagi masyarakat yang harus pemerintah penuhi. Instansi pemerintah perlu memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakatnya sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan instansi pemerintah. Maka demikian, pelayanan mencakup segala manfaat bagi kehidupan banyak orang.

Pelayanan adalah bentuk kegiatan yang dilakukan oleh satu atau banyak pihak terhadap pihak lain dalam suatu hubungan yang bertujuan untuk memuaskan kedua belah pihak yang berhubungan atas pemberian barang dan jasa. Pelayanan pada dasarnya merupakan sekumpulan kegiatan, sehingga proses pelayanan perlu dilaksanakan secara teratur dan juga tidak terputus-putus. Proses dalam pelayanan

ini dilakukan dengan maksud supaya segala keputusan antara pemberi pelayanan dan pengguna pelayanan dapat terpenuhi.

Pelayanan secara umum juga merupakan faktor penting dalam mencapai tujuan suatu instansi, terutama dalam memberikan jasa yang berkualitas. Dengan demikian, di dalam pemerintahan pelayanan publik adalah bukti atas berfungsinya aparatur negara dalam pelayanan kepada masyarakat dan negara. Tujuan utama suatu pelayanan publik yaitu agar kebutuhan/keinginan masyarakat terhadap suatu barang dan jasa, dan juga pelayanan administrasi yang berkaitan dengan kebutuhan masyarakat pada umumnya dapat terpenuhi.

Masyarakat yang menggunakan jasa dari suatu instansi berhubungan langsung dengan penyedia jasa/layanan. Jadi dapat diartikan bahwa suatu sumber uang yang digunakan untuk memberikan jasa juga sebagian diambil melalui pajak dari masyarakat, maka dari itu masyarakat harus mengharapkan kinerja yang maksimal dari pemberi jasa.

Pada suatu instansi diperlukan suatu cara agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Pelayanan maksimal diberikan dengan terpenuhi nya harapan atau bahkan melebihi harapan masyarakat. Ukuran terhadap seberapa idealnya tingkat layanan yang telah diberikan oleh pegawai, sehingga seimbang dengan ekspektasi masyarakat.[2] Dibandingkan dengan layanan yang diinginkan dengan layanan yang sebenarnya dirasakan oleh masyarakat, itu adalah kualitas layanan. Kualitas pelayanan diartikan sebagai acuan sikap atau sebagai hubungan yang terbentuk melalui perbandingan antara harapan publik dan pengguna layanan terhadap kinerja para pegawai.

Kualitas pelayanan adalah kegiatan dan kemampuan dari para pegawai dalam suatu instansi, dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat yang tentunya terbaik dan bermutu. Agar terwujudnya pelayanan terbaik dan bermutu maka pegawai

[2] Aswad, Syaiful, Realize dan Wangdra, Ronald, *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center*. Jurnal JIM UPB Vol, 6 No,2 (2018). hlm. 79

harus melakukan nya dengan penuh komitmen sehingga menimbulkan kepuasan bagi masyarakat pengguna layanan.

Kualitas pelayanan saat ini sangat penting agar tercapainya kepuasan bagi masyarakat. Kualitas berarti bahwa instansi harus bisa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau bahkan instansi dapat melebihi harapan mereka. Meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, bukan berarti dalam menentukan kualitas layanan penyedia layanan harus memenuhi semua kebutuhan konsumen. Salah satu sarana terpenting untuk meningkatkan daya saing produk/jasa yaitu dengan kualitas pelayanan, yang harus memuaskan masyarakat melebihi atau setidak-tidaknya sesuai dengan standar kualitas pelayanan. Dengan kata lain, ketika menentukan kualitas layanan, instansi sebagai penyedia layanan harus mempertimbangkan ketersediaan sumber daya yang sesuai di dalam instansi.

Kepuasan Masyarakat dapat dikatakan seseorang yang merasakan kecewa atau senang karena ditimbulkan perbandingan atas hasil terhadap ekspektasi tindakan yang dilakukan oleh pegawai bagian pelayanan.[3] Baik buruknya kepuasan yang diterima masyarakat sebagai penerima layanan tergantung pada kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan hal yang penting untuk dilakukan dalam memberikan pelayanan yang maksimal, efektif dan efisien. Apabila masyarakat mengeluh tentang kinerja pegawai instansi, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan instansi tersebut tidak efektif dan efisien. Tujuan dilakukan nya pengukuran kepuasan masyarakat adalah guna mengetahui mengapa masyarakat tidak puas/kecewa dan pegawai/penyedia jasa dapat segera memperbaiki diri sampai masyarakat puas dan senang dengan pelayanan yang diterima. Tercapainya kepuasan masyarakat yaitu ketika pelayanan yang didapat terpenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka. Tujuan paling utama pelayanan yaitu untuk mencapai kepuasan masyarakat agar tercipta persepsi masyarakat yang baik terhadap pemberi pelayanan.

[3] *Ibid,* hlm. 79

Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan vaksinasi yaitu Puskesmas Kecamatan Pademangan (Gedung b). Yang beralamat di Jalan pademangan III gang 11 kelurahan pademangan timur, kecamatan pademangan. Jakarta Utara, 14410. Puskesmas Kecamatan Pademangan selalu berupaya untuk melayani dengan baik dalam segala hal pelayanan termasuk pelayanan vaksinasi, dengan harapan pasien atau masyarakat yang mendapatkan/menerima pelayanan kesehatan merasa terpuaskan. Penelitian ini harus dilakukan di puskesmas kecamatan pademangan karena puskesmas tersebut merupakan salah satu tempat pelayanan vaksinasi covid-19 di kecamatan pademangan dengan jumlah kuota sebanyak 150 perhari dan selalu ramai setiap hari nya karena masyarakat yang datang untuk melakukan vaksinasi covid-19 di puskesmas kecamatan pademangan. Berdasarkan hotline puskesmas kecamatan pademangan pada tanggal 18 April 2022, puskesmas kecamatan pademangan merupakan puskesmas penyedia layanan vaksinasi yang bersifat statis dan puskesmas pademangan ini merupakan sentra penyedia layanan vaksinasi. Jika dibandingkan antara puskesmas kecamatan pademangan dengan puskesmas lainnya yang berada di wilayah kecamatan pademangan, puskesmas kecamatan pademangan ini memiliki lebih banyak kuota perhari nya yaitu 150 orang sedangkan di puskesmas kelurahan ancol sejumlah 140 perharinya. Dan juga di puskesmas kelurahan ancol hanya melayani vaksinasi mulai pukul 08.30 sampai pukul 12.30 dan hanya untuk warga berktp dan domisili di kelurahan ancol. Sedangkan di puskesmas kecamatan pademangan melayani vaksinasi dari pukul 08.00 sampai 14.00 dan untuk seluruh warga yang berktp di kecamatan pademangan. Namun, untuk warga yang berktp di luar pademangan dapat melakukan vaksinasi di puskesmas kecamatan pademangan dengan syarat membawa surat domisili. Jadi hal ini merupakan salah satu alasan pertimbangan bagi masyarakat untuk lebih memilih vaksinasi covid-19 di puskesmas kecamatan pademangan.

Masyarakat ingin mendapatkan vaksinasi Covid-19 karena vaksinasi ini sangat penting di era pandemi saat ini dan juga vaksinasi Covid-19 ini bertujuan agar angka kesakitan dapat menurun dan juga angka kematian akibat Covid-19 dapat

menurun, berkurang nya penularan dan penyebaran Covid-19, serta melindungi seluruh masyarakat dari Covid-19. Namun, dalam kegiatan pelayanan kesehatan (vaksinasi Covid-19), puskesmas tersebut masih memiliki kendala yang kurang dan tidak sesuai dengan keinginan sebagian masyarakat sebagai pengguna jasa/layanan. Permasalahan dalam pelayanan vaksinasi Covid-19 adalah kurangnya keramahan petugas sewaktu memberikan pelayanan vaksinasi kepada masyarakat, petugas yang masih kurang disiplin dan petugas yang lambat dalam memberikan pelayanan vaksinasi covid-19 kepada masyarakat, sehingga memakan waktu yang lama. untuk menunggu dalam antrean. Maka dari itu, penting untuk dilakukan nya penelitian ini dan dikaji secara ilmiah dalam hubungannya dengan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan vaksinasi covid-19 di Puskesmas Kecamatan Pademangan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penulisan dalam hal tersebut dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Vaksinasi Covid-19 Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Kecamatan Pademangan Kota Jakarta Utara". Penulis memilih judul tersebut agar dapat mengetahui adakah pengaruh kualitas pelayanan puskesmas terhadap kepuasan masyarakat penerima vaksinasi Covid-19 di daerah Kecamatan Pademangan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini dibuat dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

"Apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan vaksinasi covid-19 terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Pademangan Kota Jakarta Utara?"

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini guna mengetahui adakah pengaruh dari kualitas pelayanan vaksinasi covid-19 terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Pademangan Kota Jakarta Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi bagi semua pihak yang terlibat dan juga dapat dijadikan sebagai rekomendasi dan tinjauan pustaka.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Organisasi

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi kepada instansi sebagai bahan pertimbangan dan juga sebagai sumbangan pemikiran untuk mengatasi permasalahan yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Vaksinasi Covid-19 Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Kecamatan Pademangan Jakarta Utara.

b. Bagi Pegawai

Sebagai bahan pembelajaran tentang tujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan vaksinasi Covid-19 bagi masyarakat dan mencapai tujuan yang diinginkan.

c. Bagi Peneliti

Meningkatkan wawasan dan juga pemahaman peneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan vaksinasi Covid-19 terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas kecamatan pademangan, Jakarta Utara.

1.5 Sistematika Penulisan

Penyusunan penelitian ini menggunakan penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan pada penelitian pengaruh kualitas pelayanan vaksinasi covid-19 terhadap kepuasan masyarakat di puskesmas kecamatan pademangan.

BAB II KERANGKA TEORITIK

Membahas penelitian terdahulu, pemahaman variabel x, pemahaman variabel y, kerangka analisis penelitian, dan hipotesis penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan vaksinasi covid-19 terhadap kepuasan masyarakat di puskesmas kecamatan pademangan.

BAB III METODE PENELITIAN

Menjelaskan pendekatan, jenis penelitian, definisi operasional, populasi dan sampling, pengujian alat penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dalam penelitian pengaruh kualitas pelayanan vaksinasi covid-19 terhadap kepuasan masyarakat di puskesmas kecamatan pademangan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Membahas profil, struktur organisasi, visi dan misi Puskesmas Kecamatan Pademangan Kota Jakarta Utara dan hasil analisis data dalam penelitian pengaruh kualitas pelayanan vaksinasi covid-19 terhadap kepuasan masyarakat.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan berisi intisari hasil penelitian dan saran dari peneliti untuk masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar Pustaka merupakan sarana penunjang penelitian yang lengkap yang berisi daftar buku dan referensi yang berkaitan dengan penelitian