

**EVALUATION OF THE IMPLEMENTATION OF MASS VACCINATIONS CARRIED OUT BY THE GOVERNMENT FOR STUDENTS OF STIKES AWAL BROS PEKANBARU**

**EVALUASI PENYELENGGARAAN VAKSINASI MASSAL YANG DILAKSANAKAN OLEH PEMERINTAH BAGI MAHASISWA STIKES AWAL BROS PEKANBARU**

Latisa Shafa Maura <sup>1)</sup>, Danil Hulmansyah <sup>2)</sup>

<sup>12)</sup> STIKes Awal Bros Pekanbaru

e-mail : *latisashafamaura@gmail.com*

**ABSTRACT**

*The Covid-19 pandemic is the spread of coronavirus disease 2019 worldwide. The disease is caused by a new type of coronavirus called SARS-CoV-2. The Covid-19 outbreak was first detected in Wuhan City, Hubei, China on December 31, 2019, and was designated a pandemic by the World Health Organization (WHO) on March 11, 2020. Due to the increasing outbreak of Covid-19 today, the government is taking an important strategy, namely by implementing the Covid-19 vaccination program enmasse. The purpose of vaccination is to increase immunity by activating antibodies in the body so as to reduce the impact of Covid-19 transmission which is expected to break the chain of transmission of Covid-19 disease. The purpose of this study is to find out how students assesment of the implementation of mass vaccinations carried out by the government. The method in this study is to use a canoe model to test how the performance of mass vaccination implementation carried out by the government for student STIKes Awal Bros Pekanbaru. Based on the results of data collection, processing and analysis that has been carried out, there are no indicators that must be improved or maintained, because with the condition of the mass vaccination site, visitors still visit the vaccination site and are still satisfied with the quality of the current vaccination implementation. Furthermore, although there are no must-be indicators, the place of vaccination also needs to make certain improvements and improvements to some indicators, so that the satisfaction of visitors where vaccination is carried out is increasing.*

**Keywords :** *Vaccination, Covid-19*

**ABSTRAK**

Pandemi Covid-19 adalah peristiwa menyebarnya penyakit *coronavirus* 2019 diseluruh dunia. Penyakit ini disebabkan oleh coronavirus jenis baru yang diberi nama SARS-CoV-2. Wabah Covid-19 pertama kali dideteksi di Kota Wuhan, Hubei, Tiongkok pada tanggal 31 Desember 2019, dan ditetapkan sebagai pandemi oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) pada tanggal 11 Maret 2020. Dikarenakan semakin mewabahnya Covid-19 saat ini, pemerintah mengambil strategi penting yaitu dengan melaksanakan program vaksinasi Covid-19 secara massal. Tujuan dilakukannya vaksinasi adalah untuk meningkatkan imunitas kekebalan tubuh dengan mengaktifkan antibodi dalam tubuh sehingga mengurangi dampak dari penularan Covid-19 yang diharapkan dapat memutus rantai penularan penyakit Covid-19. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penilaian mahasiswa tentang penyelenggaraan vaksinasi massal yang dilaksanakan oleh pemerintah. Metode pada penelitian ini ialah dengan menggunakan model kano untuk menguji bagaimana fungsi dari kinerja penyelenggaraan vaksinasi massal yang dilaksanakan oleh pemerintah bagi mahasiswa STIKes Awal Bros Pekanbaru. Berdasarkan hasil pengumpulan, pengolahan dan analisa data yang telah

dilakukan, tidak ada indikator yang harus diperbaiki ataupun dipertahankan, karena dengan kondisi tempat pelaksanaan vaksinasi massal, pengunjung tetap masih mendatangi tempat pelaksanaan vaksinasi dan tetap merasa puas dengan kualitas pelaksanaan vaksinasi saat ini. Selanjutnya, meskipun tidak ada indikator yang bersifat *must-be*, tempat pelaksanaan vaksinasi juga perlu melakukan peningkatan dan perbaikan tertentu pada beberapa indikator, agar kepuasan pengunjung ditempat pelaksanaan vaksinasi semakin meningkat.

**Kata Kunci :** Vaksinasi, Covid-19

## PENDAHULUAN

Pandemi *Covid-19* adalah peristiwa menyebarnya penyakit *coronavirus* 2019 diseluruh dunia. Penyakit ini disebabkan oleh *coronavirus* jenis baru yang diberi nama *SARS-CoV-2*. Wabah *Covid-19* pertama kali dideteksi di Kota Wuhan, Hubei, Tiongkok pada tanggal 31 Desember 2019, dan ditetapkan sebagai pandemi oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) pada tanggal 11 Maret 2020.

Dikarenakan semakin mewabahnya *Covid-19* saat ini, pemerintah mengambil strategi penting yaitu dengan melaksanakan program vaksinasi *Covid-19* secara massal. Program vaksinasi *Covid-19* di Indonesia mulai dilakukan oleh pemerintah pada Rabu pagi di Istana Negara tanggal 13 Januari 2021. Program vaksinasi *Covid-19* ini diatur dalam Peraturan Presiden tentang perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 99 Tahun 2021 tentang pengadaan vaksin dan pelaksanaan vaksinasi dalam rangka penanggulangan pandemi *Corona Virus Disease* 2019. Peraturan Presiden ini mulai berlaku pada tanggal 10 Februari 2021. Program vaksin *Covid-19* dalam PerPres Nomor 14 Tahun 2021 itu disebutkan adanya pemberian sanksi berupa sanksi *administrative* sampai pidana bagi setiap orang yang sudah ditetapkan sebagai sasaran penerima vaksin *Covid-19* yang menolaknya.

Vaksinasi adalah pemberian vaksin dalam rangka menimbulkan atau meningkatkan kekebalan seseorang secara aktif terhadap suatu penyakit, sehingga apabila suatu saat terpajan dengan penyakit tersebut tidak akan sakit atau hanya mengalami sakit

ringan dan tidak menjadi sumber penularan.

Vaksin adalah produk biologi yang berisi antigen berupa mikroorganisme atau bagiannya atau zat yang dihasilkannya yang telah diolah sedemikian rupa sehingga aman, yang apabila diberikan kepada seseorang akan menimbulkan kekebalan spesifik secara aktif terhadap penyakit tertentu.

Secara bahasa vaksin berasal dari bahasa Inggris yaitu *vaccine* artinya suspensi yang berasal dari bibit penyakit yang hidup tapi sudah dilemahkan (Hafidzi, 2020).

Tujuan dilakukannya vaksinasi adalah untuk meningkatkan imunitas kekebalan tubuh dengan mengaktifkan antibodi dalam tubuh sehingga mengurangi dampak dari penularan *Covid-19* yang diharapkan dapat memutus rantai penularan penyakit *Covid-19*.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penilaian mahasiswa tentang penyelenggaraan vaksinasi massal yang dilaksanakan oleh pemerintah.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Novita Nining Anggraini, Fitriani Damayanti, Lia Mulyanti (2022) yang menjelaskan tentang Pelaksanaan Vaksinasi Massal *Covid-19* di Universitas Muhammadiyah Semarang yang bertujuan untuk upaya pencegahan *Covid-19* dalam memutus penyebaran penyakit *Covid-19*.

## METODE

Metode pada penelitian ini ialah dengan menggunakan model kano untuk menguji

bagaimana fungsi dari kinerja penyelenggaraan vaksinasi massal yang dilaksanakan oleh pemerintah bagi mahasiswa STIKes Awal Bros Pekanbaru. Jadi, mahasiswa dievaluasi tentang kondisi pelaksanaan tempat ia melakukan vaksinasi massal saat itu dan harapan mereka tentang petugas kesehatan dengan menggunakan pendekatan kuesioner dengan pertanyaan lima *point* skala *likert*, yang mewakili sikap sebagai berikut: suka, mengharapkan, netral, toleransi dan tidak suka. Pada bagian ini, tanggapan mahasiswa diukur oleh dua pertanyaan, yaitu fungsional dan disfungsional.

Model Kano diberi nama oleh pengembangnya yaitu Profesor Noriaki Kano yang berasal dari Rika *University* di Tokyo pada akhir tahun 70-an dan memiliki tujuan untuk mengategorikan setiap atribut dari produk atau jasa. Konstruksi dari model kano dimulai dengan melakukan survey terhadap pengguna layanan, hal tersebut dilakukan dengan memberikan dua pertanyaan yang berbeda tentang suatu indikator. Pertanyaan pertama adalah pendapat pelanggan apabila indikator tersebut berjalan dengan baik, sedangkan pertanyaan kedua adalah pendapat pelanggan apabila indikator tidak berjalan dengan baik. Model kano bertujuan untuk mengategorikan indikator-indikator dari produk maupun jasa berdasarkan seberapa baik produk dan jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pengguna layanan. Indikator layanan dalam model kano dapat dibedakan menjadi enam kategori, yaitu:

#### 1. *Must Be* atau *Basic Need*

Indikator yang termasuk kedalam kategori ini menjelaskan bahwa indikator-indikator memang harus dipenuhi. Jika layanan itu tidak terpenuhi dengan baik, maka pengguna layanan merasa tidak puas. Namun meningkatnya kinerja indikator dengan kategori ini tidak akan berpengaruh

pada peningkatan kepuasan pengguna layanan.

#### 2. *One Dimensional* atau *Performance Needs*

Indikator yang termasuk kedalam kategori ini menjelaskan jika layanan tersebut ada, pengguna layanan merasa puas. Sebaliknya jika tidak ada, maka pengguna layanan merasa tidak puas.

#### 3. *Attractive* atau *Excitement Needs*

Indikator yang termasuk kedalam kategori ini merupakan level yang menjadi kunci kepuasan pengguna layanan karena jika layanan diberikan dengan baik, maka pengguna layanan sangat puas. Namun jika sebaliknya, maka tidak akan terjadi penurunan kepuasan.

#### 4. *Reverse Quality*

Indikator yang termasuk kedalam kategori ini menjadi tidak penting karena tidak diinginkan oleh pengguna layanan. Jika indikator dengan kategori ini ada, maka pengguna layanan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika tidak ada maka pengguna layanan merasa sangat puas.

#### 5. *Indifferent Quality*

Indikator yang termasuk kedalam kategori ini merupakan indikator yang hanya menjadi pelengkap saja. Keberadaan indikator dengan kategori ini tidak mempengaruhi kepuasan pengguna layanan.

#### 6. *Questionable Result*

Indikator yang termasuk kategori ini masih dipertanyakan karena kemungkinan pengguna layanan bisa puas atau tidak puas.

Dalam melakukan evaluasi model kano, diperlukan pernyataan fungsional dan disfungsional pada kuesioner. Berikut dijelaskan indeks penilaian dari pernyataan fungsional dan disfungsional.

#### 1. Pernyataan Fungsional

Merupakan penilaian kepuasan pengguna layanan jika indikator yang dipakai pada pelayanan berjalan dengan

baik. Pernyataan fungsional dapat diasumsikan berdasarkan data kepentingan karena indikator yang dianggap penting oleh pengguna layanan akan mengakibatkan pengguna layanan suka (like) apabila indikator tersebut terpenuhi.

## 2. Pernyataan Disfungsional

Merupakan penilaian kepuasan pengguna layanan jika indikator yang dipakai tidak berjalan dengan baik. Pernyataan disfungsional memiliki kuesioner tersendiri untuk mengetahui pendapat pengguna layanan apabila indikator tidak berjalan dengan baik.

Penetapan kategori pada model kano diperoleh dari jawaban pertanyaan fungsional dan disfungsional. Contoh dari pertanyaan fungsional adalah "Bagaimana penampilan tenaga medis jika menggunakan APD yang sesuai dengan protokol kesehatan?", sedangkan contoh dari pertanyaan disfungsional adalah "Bagaimana penampilan tenaga medis jika tidak menggunakan APD yang sesuai dengan protokol kesehatan?". Indeks penilaian terdiri dari 5 bagian, yaitu (1) *dislike*; (2) *live-with*; (3) *neutral*; (4) *must be*; (5) *like*. Berikut penjelasan menggunakan tabel evaluasi model kano:

Tabel 1. Evaluasi Model Kano

Customer requirement		Disfungsional				
		Like (5)	Must-be (4)	Neutral (3)	Live with (2)	Dislike (1)
Fungsional	Like (5)	Question able	Attractive	Attractive	Attractive	One-Dimensional
	Must-be (4)	Reverse	Indifferent	Indifferent	Indifferent	Must-be
	Neutral (3)	Reverse	Indifferent	Indifferent	Indifferent	Must-be
	Live with (2)	Reverse	Indifferent	Indifferent	Indifferent	Must-be
	Dislike (1)	Reverse	Reserve	Reserve	Reserve	Question able

Like = Suka  
Must-be = Seharusnya  
Neutral = Biasa Saja  
Live-with = Toleran  
Dislike = Tidak Suka

Berdasarkan hasil pengumpulan data, terdapat hasil evaluasi kano yang berbeda untuk masing-masing responden pada indikator yang sama. Oleh karena itu,

pengambilan keputusan evaluasi model kano adalah hasil evaluasi terbanyak untuk setiap indikator.

Selanjutnya, untuk menentukan kategori kano untuk masing-masing indikator digunakan rumus sebagai berikut. Jika (*one-dimensional + attractive + must-be*) > (*indifferent + reverse*), maka *grade* diperoleh dari nilai maksimum *one-dimensional, attractive* atau *must-be*. Selainnya, *grade* diperoleh nilai maksimum *indefferent* atau *reverse*.

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kampus STIKes Awal Bros Pekanbaru yang terletak di Jl. Karyabakti Jl. Bambu Kuning No.8, Rejosari, Kec. Tenayan Raya, Kota Pekanbaru pada bulan Januari 2022. Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi DIII Teknik Radiologi dan SI Administrasi Rumah Sakit angkatan 2019.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi kano dilakukan untuk melihat seberapa baik suatu indikator berperan dalam peningkatan kualitas pelayanan. Dalam melakukan evaluasi model kano diperlukan pendapat responden terhadap pernyataan fungsional dan disfungsional untuk setiap indikator. Pengolahan data di microsoft excel dilakukan dengan penetapan kategori kano berdasarkan jawaban responden seperti yang dijelaskan pada tabel 1. Evaluasi model kano

Berdasarkan deskripsi jawaban responden maka dapat diketahui jumlah masing-masing kategori kano sebagai gambaran jawaban dari 67 responden. Selanjutnya, setiap responden dilakukan perhitungan total masing-masing kategori untuk setiap indikator.

Proses selanjutnya yaitu membandingkan antara banyak responden dengan hasil kano berkategori *one-dimensional, attractive*, dan *must-be* dan responden

dengan hasil kano berkategori *indifferent* dan *reserve*. Jika (*one-dimensional + attractive + must be*) > (*indifferent + reverse*) maka *grade* diperoleh dari nilai maksimum *one-dimensional, attractive* atau Tabel 2. Penentuan Kategori Kano

*must-be*. Selainnya, *grade* diperoleh nilai maksimum *indifferent* atau *reverse*. Selanjutnya, hasil evaluasi model kano untuk setiap indikator pada tabel 2.

Dimensi	Indikator	M+O+A	I+R	Kategori Kano
<i>Tangibles</i>	Penampilan tenaga medis menggunakan APD yang sesuai dengan protokol kesehatan	52	11	0
	Keadaan ruang tunggu di tempat pelaksanaan vaksinasi	36	28	0
	Keadaan tempat duduk untuk pasien di tempat pelaksanaan vaksinasi	45	20	0
	Kebersihan toilet di tempat pelaksanaan vaksinasi	30	35	I
	Pelaksanaan vaksinasi menggunakan nomor antrian	34	31	0
<i>Emphaty</i>	Petugas administrasi bersikap sopan dan ramah kepada pasien saat pelayanan	38	27	0
	Tenaga medis melayani pasien dengan baik dan sabar saat konsultasi	44	22	0
<i>Reliability</i>	Tenaga medis memberikan informasi yang tepat kepada pasien	45	21	0
	Tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur pelayanan kepada pasien	45	21	0
	Tenaga medis menjelaskan tindakan apa yang akan dilakukan kepada pasien	49	17	0
	Ketelitian tenaga medis dalam memberikan pelayanan kepada pasien saat pelaksanaan vaksinasi	49	16	0
<i>Responsiveness</i>	Tenaga medis tanggap dalam melayani pasien saat ada kendala	51	15	0
	Petugas administrasi bersedia menanggapi keluhan dari pasien	42	23	0
<i>Assurance</i>	Tenaga medis memberikan rasa aman kepada pasien saat vaksinasi	45	21	0
	Keamanan tempat parkir yang disediakan panitia di tempat pelaksanaan vaksinasi	39	27	0

Tabel 2 memperlihatkan bahwa terdapat 14 indikator yang mempunyai kategori *one-dimensional* yang berarti jika indikator yang termasuk kedalam kategori ini ada, maka pengunjung merasa puas, tetapi jika tidak ada, pengunjung merasa tidak puas sehingga mengakibatkan indikator yang ada pada kategori ini harus terpenuhi.

Indikator yang termasuk kedalam kategori *one-dimensional* ini menjelaskan jika layanan tersebut ada, pengguna layanan

merasa puas. Sebaliknya jika tidak ada, maka pengguna layanan merasa tidak puas. Faktor-faktor yang termasuk kedalam kategori ini adalah sebagai berikut:

- Penampilan tenaga medis menggunakan APD yang sesuai dengan protokol kesehatan.
- Keadaan ruang tunggu untuk pasien di tempat pelaksanaan vaksinasi.
- Kebersihan toilet di tempat pelaksanaan vaksinasi.

- d. Pelaksanaan vaksinasi menggunakan nomor antrian.
- e. Petugas administrasi bersikap sopan dan ramah kepada pasien saat pelayanan.
- f. Tenaga medis melayani pasien dengan baik dan sabar saat konsultasi.
- g. Tenaga medis memberikan informasi yang tepat kepada pasien.
- h. Tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur pelayanan kepada pasien.
- i. Tenaga medis menjelaskan tindakan apa yang akan dilakukan kepada pasien.
- j. Ketelitian tenaga medis dalam memberikan pelayanan kepada pasien saat pelaksanaan vaksinasi.
- k. Kesigapan tenaga medis dalam melayani pasien saat ada kendala.
- l. Petugas administrasi bersedia menanggapi keluhan dari pasien.
- m. Tenaga medis memberikan rasa aman kepada pasien saat vaksinasi.
- n. Keamanan tempat parkir yang disediakan panitia di tempat pelaksanaan vaksinasi.

Indikator yang termasuk kedalam kategori *indifferent* ini merupakan indikator yang hanya menjadi pelengkap saja. Keberadaan indikator dengan kategori ini tidak mempengaruhi kepuasan pengguna layanan. Faktor-faktor yang termasuk kedalam ketaegori ini adalah:

- a. Kebersihan toilet di tempat pelaksanaan vaksinasi.

## KESIMPULAN

Pandemi *Covid-19* adalah peristiwa menyebarnya penyakit *coronavirus* 2019 diseluruh dunia. Penyakit ini disebabkan oleh *coronavirus* jenis baru yang diberi nama *SARS-CoV-2*. Meningkatnya penyebaran *Covid-19* saat ini, pemerintah mengambil strategi penting yaitu dengan melaksanakan program vaksinasi *Covid-19* secara massal yang bertujuan untuk

meningkatkan imunitas kekebalan tubuh dengan mengaktifkan antibodi dalam tubuh sehingga mengurangi dampak dari penularan *Covid-19* yang diharapkan dapat memutus rantai penularan penyakit *Covid-19*.

Berdasarkan hasil pengumpulan, pengolahan dan analisa data yang telah dilakukan, tidak ada indikator yang bersifat *urgent* untuk diperbaiki. Peserta vaksinasi massal merasa puas dengan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh petugas vaksinasi. Terbukti dengan makin meningkatnya peserta vaksinasi yang datang untuk melakukan vaksinasi massal. Selanjutnya, meskipun tidak ada indikator yang bersifat *must-be*, tempat pelaksanaan vaksinasi juga perlu melakukan peningkatan dan perbaikan tertentu pada beberapa indikator, agar kepuasan pengunjung ditempat pelaksanaan vaksinasi semakin meningkat.

## SARAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas diharapkan program pelaksanaan vaksinasi massal yang dilaksanakan oleh pemerintah dapat berjalan dengan baik demi tercapainya upaya pencegahan penularan *Covid-19*. Petugas vaksinasi massal hendaknya terus meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik lagi. Kepada pemerintah disarankan untuk berkolaborasi dengan berbagai unsur masyarakat dengan mengikutsertakan para tokoh masyarakat dalam penyebaran informasi mengenai vaksin *Covid-19* agar bertambahnya kepercayaan masyarakat terhadap program vaksinasi *Covid-19*.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada mahasiswa Stikes Awal Bros Pekanbaru Program Studi DIII Teknik Radiologi dan SI Administrasi Rumah Sakit yang telah membantu dalam proses penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

Anggraini, Novita Nining, Fitriani Damayanti, dan Lia Mulyanti. Pelaksanaan Vaksinasi Massal Covid-19 di Universitas Muhammadiyah Semarang. "Jurnal pengabdian Masyarakat Kebidanan 4.1 (2022): 6-10. Website: <https://jurnal.unimus.ac.id/index.php/JPMK/article/view/8893>, diakses tanggal 28 Januari 2022.

Kementerian Kesehatan RI, 2021, Buku Saku Tanya Jawab Seputar Vaksinasi Covid-19. Website: <https://covid19.go.id/edukasi/masyarakat-umum/buku-saku-vaksinasi-covid-19>, diakses tanggal 02 Februari 2022.

Hastuti, Huriah Emilia. Analisis Kualitas Pelayanan Situs Belanja Online dengan Pendekatan Model Kano Berdasarkan Dimensi E-SERVQUAL Pada Bukalapak. Diss. Universitas Brawijaya, 2021.

Nengsi, Siti Asyiah Fudhila Nengsi. 2015. Integrasi Metode *Importance Performance Analysis* dan Model Kano dalam Peningkatan Kepuasan dan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Perpustakaan Pusat Universitas Andalas).

JHAM

