

QUALITY ANALYSIS OF FREE VACCINE SERVICES IN PUSKESMAS TENAYAN RAYA PEKANBARU

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN VAKSIN GRATIS DI PUSKESMAS TENAYAN RAYA PEKANBARU

Anastasya Shinta Yuliana ¹⁾, Aisyah Putri Hariantika ²⁾

¹⁾²⁾Universitas Awal Bros

e-mail : anastasysayuliana@gmail.com

ABSTRACT

Health care is a basic need for everyone. The government is responsible for quality health services that can be utilized by all levels of society. However, in various locations to get health services, such as the Rumbai Health Center in the Covid-19 vaccine service, there are problems in collecting data, scheduling and complicated stages from the center, because data collection on schedules and stages that are accessed online makes it difficult for the service process if the existing vaccine recipient data has not been updated. thus requiring re-data collection and causing long queues during the service process. The purpose of this study was to evaluate the quality of service in the implementation of free COVID-19 vaccination in Pekanbaru. The research method used in this research is to use a quantitative approach with a canoe model. Data collection techniques were carried out by distributing questionnaires and interviews. The results of this study analyzed the quality of free COVID-19 vaccination services at the Rumbai Health Center based on the dimensions of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Then identify what attributes must be maintained and improved service quality. Mostly there are obstacles in the process of vaccination services, namely the lack of timeliness of services (for example, opening services at 08.00 WIB) therefore the result is that there is a long queue of crowds and makes the room temperature uncomfortable. The quality of free vaccine services at the Tenayan Raya Public Health Center is satisfactory in terms of facilities, services, and resources and it is necessary to strive for more regular scheduling and data collection to overcome service process constraints.

Keywords : Quality of health services, Vaccines, PKM.

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan dasar bagi semua orang. Pemerintah bertanggung jawab dalam layanan kesehatan yang berkualitas dan dapat dimanfaatkan oleh seluruh lapisan masyarakat. Namun, di berbagai lokasi untuk mendapatkan pelayanan kesehatan seperti di Puskesmas Rumbai dalam pelayanan vaksin Covid-19 memiliki kendala pendataan penjadwalan dan tahapan yang rumit dari pusat disebabkan pendataan jadwal dan tahapan yang diakses secara online menyulitkan proses pelayanan apabila data penerima vaksin yang ada belum diperbarui, sehingga mengharuskan untuk pendataan ulang dan menyebabkan kerumunan antrian yang panjang saat proses pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dalam pelaksanaan vaksinasi COVID-19 gratis di Pekanbaru. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan kuantitatif dengan model kano. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan melakukan

penyebaran kuesioner dan wawancara. Hasil penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan vaksinasi COVID-19 gratis di Puskesmas Rumbai berdasarkan dimensi-dimensi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty. Kemudian mengidentifikasi atribut apa saja yang harus dipertahankan dan ditingkatkan kualitas pelayanannya. Sebagian besar Terdapat kendala dalam proses pelayanan vaksinasi yaitu kurangnya ketepatan waktu pelayanan (misalnya, buka pelayanan jam 08.00 WIB) maka dari itu akibat yang terjadi kerumunan antrian yang panjang dan membuat suhu ruangan yang tidak nyaman. Kualitas pelayanan vaksin secara gratis di Puskesmas Tenayan Raya memuaskan dari sisi fasilitas, pelayanan, dan sumber daya serta perlu diupayakan penjadwalan dan pendataan yang lebih teratur untuk mengatasi kendala proses pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan kesehatan, Vaksin, PKM.

PENDAHULUAN

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler 2008). Pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. (Moenir 2008). Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan dasar bagi semua orang. Pelayanan Kesehatan menjadi tanggung jawab besar bagi Pemerintah Daerah untuk menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas dan dapat dimanfaatkan oleh seluruh lapisan masyarakat, selain itu pelayanan kesehatan yang tidak berbelit-belit memudahkan setiap orang untuk mendapatkan pelayanan. Puskesmas ialah suatu kesatuan organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentudalam bentuk usaha kesehatan pokok (Sumitro 2010). Salah satu pelayanan kesehatan di puskesmas yaitu pelayanan vaksinasi. 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.

Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 99 Tahun 2020 tentang Pengadaan Vaksin dan Pelaksanaan Vaksinasi dan Penanggulangan Pandemi Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) Pasal 1 bahwa dalam rangka percepatan penanggulangan pandemic Corona Virus Disease 2019 (COVID-19), pemerintah melakukan percepatan pengadaan Vaksin COVID-19 dan pelaksanaan Vaksinasi COVID-19. Cakupan pelaksanaan pengadaan Vaksin dan pelaksanaan Vaksinasi COVID-19 meliputi:

- a. Pengadaan Vaksin COVID-19
- b. Pelaksanaan Vaksinasi COVID-19
- c. Pendanaan pengadaan Vaksin COVID-19 dan pelaksanaan Vaksinasi COVID-19 dan,
- d. Dukungan dan fasilitas Kementrian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah.

Dalam Pasal 3 Pengadaan Vaksin COVID-19 ini meliputi: penyediaan Vaksin COVID-19

dan peralatan pendukung dan logistik yang diperlukan dan distribusi Vaksin COVID-19 sampai pada titik serah yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan. Ditetapkannya standar juga akan menjamin keselamatan pasien dan petugas penyedia pelayanan kesehatan. Serta menerapkan protokol kesehatan dengan menjaga jarak atau physical distancing dan melengkapi diri dengan alat pelindung diri selama proses pelayanan vaksinasi (Machmud 2008). Serta menerapkan protokol kesehatan dengan menjaga jarak atau physical distancing dan melengkapi diri dengan alat pelindung diri selama proses pelayanan vaksinasi. Pelayanan vaksinasi COVID-19 dilaksanakan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan salah satunya Puskesmas Tenayan Raya. Untuk percepatan capaian vaksinasi Riau, di Pekanbaru telah dilaksanakan nya diberbagai tempat salah satunya di Puskesmas Tenayan Raya Pekanbaru. Namun, di berbagai lokasi tersebut pelayanan vaksin Covid-19 memiliki kendala pendataan penjadwalan dan tahapan yang rumit dari pusat disebabkan pendataan jadwal dan tahapan yang diakses secara online menyulitkan proses pelayanan apabila data penerima vaksin yang ada belum diperbarui, sehingga mengharuskan untuk pendataan ulang dan menyebabkan kerumunan antrian yang Panjang saat proses pelayanan. Berkaitan dengan latar belakang diatas mendorong untuk dilakukan suatu penelitian mengenai kualitas pelayanan vaksinasi di Puskesmas Tenayan Raya. Penilaian Kualitas Pelayanan Vaksin Covid-19. Penelitian ini mengkaji kualitas pelayanan berdasarkan dimensi-dimensi (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty).

Berbagai penelitian telah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya, pada penelitian Sartika Setyaningsih yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Pemberian Vaksinasi Covid-19 dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Dukun Kabupaten Magelang Tahun 2021” penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan pemberian vaksinasi Covid-19 dengan kepuasan pasien di Puskesmas Dukun Kabupaten Magelang. Hasil penelitian : Bahwa terdapat hubungan pada kualitas layanan yang diberikan oleh Puskesmas Dukun Kabupaten Magelang pada kepuasan pasien. Hal ini terlihat dari adanya kualitas layanan yang kurang memenuhi harapan pasien yang mana harapan tinggi tidak sebanding dengan kinerja yang diberikan Puskesmas Dukun Kabupaten Magelang, sehingga membuat pasien tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu pada penelitian Zisi Lioni Argista (2021) yang berjudul “Persepsi Masyarakat Terhadap Vaksin Covid-19 Di Sumatera Selatan”. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Pengetahuan mempunyai hubungan yang dominan untuk terjadinya persepsi masyarakat terhadap vaksin covid-19 setelah dikontrol dengan variabel confounding yaitu kesediaan untuk divaksin, status pekerjaan, umur dan jenis kelamin.

Berdasarkan beberapa hasil penelitian terdahulu diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa perbedaan yang mendasar dari penelitian yang dilakukan oleh Sartika Setyaningsih, Zisi Lioni Argita tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti perbedaannya mulai dari metode penelitian dan lokasi penelitiannya, sedangkan peneliti ini

menggunakan metode Kano dan lokasi penelitian di Puskesmas Tenayan Raya Pekanbaru sehingga dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan yang telah diteliti oleh peneliti dengan penelitian terdahulu.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan dalam pelaksanaan vaksinasi Covid-19 gratis di Pekanbaru. Manfaat penelitian ini adalah dapat menjadi rujukan bagi stakeholder dalam mewujudkan pelaksanaan pelayanan vaksinasi Covid-19 yang lebih berkualitas.

METODE

Metodologi pada penelitian ini ialah untuk mendefinisikan kekuatan dan kelemahan dari layanan penyedia jasa layanan logistik dengan skala dan kualitas layanan serta untuk mengkategorikan kekuatan dan kelemahan ini dengan menggunakan model KANO. Jadi, pasien dievaluasi tentang situasi tempat ia melakukan vaksinasi saat itu dan harapan mereka tentang petugas Kesehatan dengan digunakan pertanyaan lima point skala Likert, yang mewakili berbagai sikap sebagai berikut: Suka, mengharap, netral, toleransi dan tidak suka. Pada bagian ini, untuk setiap atribut kualitas layanan, tanggapan pasien diukur oleh dua pertanyaan, pertama adalah fungsional dan yang lain adalah disfungsional. Akibatnya, persyaratan-persyaratan pelanggan diukur dengan total dari pertanyaan dengan model KANO. Sebagai contoh, pengukuran persyaratan pelanggan untuk pengiriman tepat pada waktunya atribut sesuai dengan model KANO. Pengolahan data dengan analisis.

KANO dilakukan dengan tahapan-tahapan yang harus dilakukan sebagai berikut:

- a. Klasifikasi Atribut Berdasarkan Model KANO Untuk mengklasifikasikan atribut/kategori KANO tiap responden, maka digunakan tabel evaluasi KANO

seperti terlihat pada tabel 1. sebagai berikut:

Table 1 Evaluasi Kano

Kebutuhan Konsumen		Dysfunctional				
		1	2	3	4	5
		Suka	Mengharap	Netral	Toleransi	Tidak Suka
Fungsional	1. Suka	Q	A	A	A	O
	2. Mengharap	R	I	I	I	M
	3. Netral	R	I	I	I	M
	4. Toleransi	R	I	I	I	M
	5. Tidak Suka	R	R	R	R	Q

Keterangan :

- Q = Questionable (Diragukan) R = Reverse (Kemunduran)
- A = Attractive (Menarik) I = Indifferent (Netral)
- O = One dimensional (Satu ukuran)
- M = Must be (Keharusan)

- a. Menghitung jumlah/nilai masing-masing KANO dalam tiap-tiap atribut terhadap semua responden
- b. Kemudian setelah didapatkan jumlah/nilai kategori KANO setiap atribut pada semua responden yaitu menentukan kategori KANO tiap atribut dengan menggunakan Blauth's Formula (Walden, 1993) sebagai berikut:
 - Jika jumlah nilai (one dimensional + attractive + must be) > jumlah nilai (indifferent + reverse + questionable) , maka grade diperoleh dari nilai yang paling maksimum dari (one dimensional, attractive, must be)
 - Jika jumlah nilai (one dimensional + attractive + must be) < jumlah nilai (indifferent + reverse + questionable) , maka grade diperoleh dari nilai yang paling maksimum dari (indifferent, reverse, questionable)
 - Jika jumlah nilai (one dimensional + attractive + must be) = jumlah

nilai (indifferent + reverse + questionable), maka grade diperoleh yang paling maksimum diantara semua kategori KANO yaitu (one dimensional, attractive, must be, indifferent, reverse, questionable).

Atribut netral (Indifferent) adalah ada atau tidaknya atribut tertentu sama sekali tidak akan berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Atribut-atribut yang dimaksud biasanya merupakan atribut pelengkap yang tidak diperhatikan oleh pasien. Diragukan (questionable) merupakan adanya kesalahpahaman pelanggan atau kesalahan interpretasi dalam mengikuti survey menyebabkan kesalahan dalam survey tersebut, respon yang diberikan pasien akan atribut tertentu dapat menimbulkan kontradiksi yang masih bisa dipertanyakan. Hal serupa juga dikemukakan oleh Matzler dan Hinterhuber (1998) yang mengisyaratkan bahwa atribut kualitas yang kuat diutarakan kemungkinan salah pertanyaan, oleh karena itu, sebuah kesalahpahaman antara peneliti dan orang yang diwawancarai atau memberi jawaban yang salah. Pada tahap ketiga, tingkat prioritas yang diinginkan oleh pasien untuk layanan yang dipersyaratkan menarik (attractive) akan ditentukan dalam tahap sebelumnya dan dieksplorasi serta penilaian kompetitif harus dibuat

HASIL DAN PEMBAHASAN

Ada 5 dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan (Tjiptono, 2017) :

a. Tangibel (Berwujud) adalah bentuk nyata pelayanan yang diterima oleh pemberi jasa seperti fasilitas fisik yang tersedia dan penampilan fisik pegawai

layanan. Journal of STIKes Awal Bros Pekanbaru February 21, 2022 Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat

- b. Reliability (Kehandalan) adalah kemampuan suatu layanan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan, seperti penghargaan yang diraih dan sumber daya manusia yang professional
- c. Responsiviness (Ketanggapan) adalah kemampuan suatu layanan untuk memberikan pelayanan yang tanggap dan tepat kepada pelanggan dengan memberikan informasi yang jelas, seperti pegawai memberikan penjelasan mengenai standart pelayanan atau kegiatan pelayanan yang mendetail dan dapat dimengerti oleh penerima layanan.
- d. Assurance (Jaminan) adalah jaminan pegawai yang dapat memberikan pelayanan untuk dapat menumbuhkan rasa percaya kepada penerima layanan, seperti pegawai memberikan pelayanan secara sungguh - sungguh untuk memuaskan penerima layanan.
- e. Empathy (Empati) adalah kemampuan suatu layanan untuk memberikan pelayanan yang perhatian yang tulus untuk memahami keinginan penerima layanan, seperti sikap pegawai yang mamu memahami penerima layanan dengan penuh simpatik dan perhatian

Langkah awal yang dilakukan pada pengolahan data dengan menggunakan metode kano adalah mengkategorikan jawaban responden kedalam kategori kano, yaitu dengan mencocokkan jawaban responden terhadap pertanyaan functional dan jawaban responden terhadap pertanyaan dysfunctional yang kemudian

dipetakan dengan kategori kano menggunakan tabel evaluasi KANO, dimana penetapan kategori berdasarkan jawaban responden dapat dilihat dalam tabel Pengelompokan data dengan Analisis KANO tahapan selanjutnya dilakukan dengan mengklasifikasi atribut/kategori KANO untuk setiap responden. Penentuan kelompok atribut KANO menggunakan tabel klasifikasi antara atribut functional dan dysfunctional. Tabel 2 menunjukkan hasil matrik atribut dysfunctional dan functional terhadap 103 responden untuk 17 atribut masing-masing.

1. Analisa Diagram Kano

Berdasarkan penilaian jawaban responden dengan Diagram Kano, maka diketahui interpretasinya sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Kano

No	A	M	O	I	R	Q	Total	Grade
1	17	29	13	44	0	0	103	M
2	23	17	18	42	2	1	103	A
3	26	24	25	26	2	0	103	A
4	31	22	27	22	1	0	103	A
5	31	22	18	30	0	2	103	A
6	24	26	34	18	0	1	103	O
7	23	29	27	23	0	1	103	M
8	27	17	23	35	1	0	103	A
9	15	31	38	17	2	0	103	O
10	21	17	37	26	0	2	103	O
11	28	27	25	20	1	2	103	A
12	24	20	30	29	0	0	103	O
13	19	22	35	24	1	2	103	O
14	18	27	34	22	2	0	103	O
15	26	12	41	18	2	4	103	O
16	26	29	24	22	2	0	103	M
17	25	24	24	27	0	3	103	A
Ttl	404	395	473	445	16	18	1751	
%	23,76	23,24	27,82	26,18	0,94	1,06	103	

2. One Dimensional

Merupakan atribut yang termasuk kedalam kategori sangat penting untuk diprioritaskan oleh pihak rumah sakit

karena tingkat kepuasan berhubungan linear dengan kinerja atribut. Faktor-faktor yang termasuk kedalam kategori ini adalah sebagai berikut:

- Petugas medis yang handal dalam melayani pasien di tempat anda melakukan vaksin
- Petugas administrasi membantu pasien yang mengalami kesulitan (misalnya, membantu menjelaskan isi formulir kepada pasien)
- Keamanan di tempat anda melakukan vaksin harus terjaga agar pelayanan vaksinasi terorganisir
- Petugas administrasi dan petugas medis yang menggunakan APD (Alat Pelindung Diri) saat melayani pasien vaksinasi
- Petugas administrasi dan petugas medis yang bertutur kata sopan dalam melayani pasien vaksinasi
- Petugas medis tidak membedakan pasien berdasarkan status sosial

3. Atractive

Merupakan atribut yang termasuk kedalam kategori perlu dipertahankan karena tingkat kepuasan pelanggan akan menjadi sangat tinggi dengan meningkatnya kinerja atribut akan tetapi penurunan kinerja atribut tidak akan menyebabkan penurunan tingkat kepuasan. Faktor-faktor yang termasuk kedalam kategori ini adalah:

- Fasilitas vaksinasi yang lengkap (seperti: pena, kursi, formulir vaksin, dll)
- Kondisi meja dan kursi tempat vaksin nyaman
- Kondisi kamar mandi tempat vaksin yang bersih
- Penampilan karyawan rapi

- Petugas medis secara jelas menjelaskan prosedur pelayanan vaksinisasi
- Dokter memberikan penjelasan efek setelah penyuntikan vaksinisasi (seperti, setelah penyuntikan pasien kemungkinan mengalami demam, pegal di tangan)
- Petugas menanyakan “apakah ada yg bisa dibantu?” Kepada pasien yang kebingungan dalam urutan pelayanan vaksin

4. Must be atau basic needs

Merupakan atribut yang berada pada kategori masih dianggap perlu oleh pelanggan karena pelanggan menjadi tidak puas apabila kinerja dari atribut yang bersangkutan rendah. Tetapi kepuasan pelanggan tidak akan meningkat jauh diatas netral meskipun kinerja dari atribut tersebut tinggi. Must be merupakan pernyataan lemah dari kepuasan tetapi lebih positif dari netral. Adapun faktor-faktor yang termasuk kedalam kategori ini adalah:

- Suhu ruangan tempat vaksin nyaman
- ketepatan waktu pelayanan (misalnya, buka pelayanan jam 08.00 WIB)
- petugas administrasi membantu pasien yang kebingungan terhadap alur pelayanan vaksinisasi di tempat anda melakukan vaksin

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengumpulan, pengolahan dan analisa data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan Atribut-atribut yang termasuk kategori keunggulan dan harus tetap dipertahankan kinerjanya fasilitas

layanannya oleh petugas Kesehatan dalam melakukan vaksinisasi antara lain: Petugas medis yang handal dalam melayani pasien di tempat anda melakukan vaksin, petugas administrasi membantu pasien yang mengalami kesulitan (misalnya, membantu menjelaskan isi formulir kepada pasien), keamanan di tempat anda melakukan vaksin harus terjaga agar pelayanan vaksinisasi terorganisir, petugas administrasi dan petugas medis yang menggunakan APD (Alat Pelindung Diri) saat melayani pasien vaksinisasi, petugas administrasi dan petugas medis yang bertutur kata sopan dalam melayani pasien vaksinisasi, petugas medis tidak membedakan pasien berdasarkan status social. atribut yang termasuk kedalam kategori sangat penting untuk diprioritaskan oleh pihak rumah sakit adalah: Fasilitas vaksinisasi yang lengkap (seperti: pena, kursi, formulir vaksin, dll), Kondisi meja dan kursi tempat vaksin nyaman, Kondisi kamar mandi tempat vaksin yang bersih, Penampilan karyawan rapi, Petugas medis secara jelas menjelaskan prosedur pelayanan vaksinisasi, Dokter memberikan penjelasan efek setelah penyuntikan vaksinisasi (seperti, setelah penyuntikan pasien kemungkinan mengalami demam, pegal di tangan), petugas menanyakan “apakah ada yg bisa dibantu?” Kepada pasien yang kebingungan dalam urutan pelayanan vaksin. Atribut-atribut yang termasuk dalam kategori Kelemahan dan harus ditingkatkan kinerja fasilitas layanannya oleh petugas Kesehatan dalam pelayanan vaksinisasi adalah Suhu ruangan tempat vaksin nyaman, ketepatan waktu pelayanan (misalnya, buka pelayanan jam 08.00 WIB), petugas administrasi

membantu pasien yang kebingungan terhadap alur pelayanan

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas diharapkan pihak penyelenggara program vaksinasi dapat meningkatkan kinerja atribut pelayanannya berdasarkan harapan dari pasien, dan penelitian ini dapat dilanjutkan dengan menganalisis faktor-faktor penyebab rendahnya beberapa kinerja atribut pelayanan yang penting, sehingga peningkatan kualitas pelayanan vaksinasi dapat dikedepankan sebagai sektor publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Mustakim, Ali.,2017 Analisis Kualitas Layanan Dengan Metode Kano Berdasarkan Dimensi Servqual Pada PT. AKR
- Nofirza, 2011., Aplikasi Metode Kano Dalam Analisis Indikator Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Arifin Ahmad Pekanbaru
- Ariani, Doronthea Wahyu, 2004, Pendekatan Kualitas Statistik, Pendekatan Kuantitatif dalam Manajemen Kualitas, Andi Offset, Yogyakarta.
- Sudjana, DR, M.A., Msc, 1992, Metode Statistik. Penerbit Tarsito, Bandung.
- Farid najid, M., 2011, Integrasi Model Servqual dan Model Kano dalam Menganalisis Atribut Kualitas Layanan Perusahaan Penyedia Jasa Layanan Logistik
- Ulya Fadhilah, M., 2021, Evaluasi Pelayanan Vaksin Covid – 19 (Studi Kasus Puskesmas Mojo Kota Surabaya)

Ibid, h., Spiritual Management, (Bandung: PT.

Lioni,ZA.,2021, Persepsi Masyarakat Terhadap Vaksin Covid-19 Di Sumatera Selatan, Sumatera Selatan.

Setyaningsih,S., Hubungan Kualitas Pelayanan Pemberian Vaksinasi Covid-19 dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Dukun Kabupaten Magelang Tahun 2021. Magelang.

