

## ***ANALYSIS OF THE QUALITY OF VACCINATION SERVICES AT LUBUK VILLAGE OFFICE IN SIAK REGENCY***

### **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN VAKSINASI DI KANTOR DESA LUBUK DALAM KABUPATEN SIAK**

**Bobi Handoko <sup>1)</sup>, Refila Fazira <sup>2)</sup>**

<sup>12)</sup> Universitas Awal Bros

*e-mail* : bobihandoko.bh@gmail.com

#### **ABSTRACT**

*Lubuk Dalam Village Office is one of the government agencies that provides vaccination services for the general public in Lubuk Dalam. Quality health services will create a feeling of satisfaction for users of these health services. When patient satisfaction is achieved, it will create a perception for the transmission of good behavior in the community so as to help achieve the Covid-19 vaccination target. This study aims to analyze the quality of service in vaccinations at the Lubuk Dalam Village office, Siak Regency. The method used in this research is the IPA (Importance Performance Analysis) method. This research is a descriptive survey research with a quantitative approach. This research was conducted from January to February 2022 at the Lubuk Dalam Village Office, Siak Regency. From the measurement results of the questionnaire assessment, using the IPA (Importance Performance Analysis) analysis method, the dimensions that are in accordance with the patient's expectations are empathy, reliability and responsiveness. And there are dimensions that are not in accordance with people's expectations, namely Assurance and Tangibles which are in quadrant I. If you look in more detail by looking at the attributes, only 20% of the attributes or 2 out of 10 or of all the attributes that need to be considered. improved and 20% of the attributes or 2 of 10 attributes that must be maintained to maintain the quality of vaccination services at the Lubuk Dalam Village Office, Siak Regency. From the Cartesian diagram test there are 2 attributes that are in quadrant I. In quadrant II there are 2 attributes, so these 2 attributes need to be improved or improved (quadrant I) and 2 attributes need to be maintained because the quality of service attributes is in fact in accordance with community expectations.*

*Keywords* : Quality, Service, vaccination, Lubuk Dalam Village, Siak Regency

#### **ABSTRAK**

Kantor Desa Lubuk Dalam adalah salah satu lembaga pemerintahan yang menyediakan pelayanan vaksinasi bagi masyarakat umum di Lubuk Dalam. Pelayanan kesehatan yang berkualitas akan memunculkan perasaan kepuasan bagi pengguna jasa kesehatan tersebut. Saat kepuasan pasien tercapai, maka akan menimbulkan persepsi untuk penuluran perilaku yang baik dimasyarakat sehingga membantu pencapaian sasaran vaksinasi Covid-19. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis vaksinasi di kantor Desa Lubuk Dalam Kabupaten Siak. Metode yang digunakan penelitian adalah metode IPA (Importance Performance Analysis). Penelitian ini merupakan penelitian survey deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini telah dilakukan pada bulan Januari hingga Februari 2022 di Kantor Desa Lubuk Dalam, Kabupaten Siak. Dari hasil pengukuran penilaian kuesioner, secara keseluruhan, dengan metode analisis IPA (Importance Performance

Analysis), Dimensi yang sudah sesuai dengan harapan pasien adalah empati (empathy), Keandalan (reliability) dan Ketanggapan (responsiveness). Dan terdapat dimensi yang belum sesuai dengan harapan masyarakat yakni Keyakinan (assurance) dan Penampilan (tangibles) yang berada di kuadran I. Bila lebih detail lagi dengan melihat atribut-atributnya, hanya 20% dari atribut atau 2 dari 10 atau dari keseluruhan atribut yang perlu ditingkatkan serta 20% dari atribut atau 2 dari 10 atribut yang harus dipertahankan untuk menjaga mutu kualitas pelayanan vaksinasi di Kantor Desa Lubuk Dalam Kabupaten Siak. Dari uji diagram kartesius terdapat 2 atribut yang berada di kuadran I. Di kuadran II terdapat 2 atribut, sehingga 2 atribut tersebut perlu diperbaiki atau ditingkatkan (kuadran I) dan 2 atribut perlu dipertahankan karena kualitas atribut pelayanan kenyataannya sudah sesuai dengan harapan masyarakat.

**Kata Kunci :** Kualitas, pelayanan, vaksinasi, Desa Lubuk Dalam, Kabupaten Siak

## PENDAHULUAN

Wabah Corona Virus Disease 2019 atau disebut sebagai Covid-19 yang melanda dunia pada tahun 2020 menimbulkan kedaruratan di berbagai negara, salah satunya adalah Indonesia. COVID-19 merupakan penyakit menular yang disebabkan oleh sindrom pernapasan akut Coronavirus 2 (severe acute respiratory syndrome coronavirus 2 atau SARS-CoV-2). Virus ini merupakan keluarga besar Coronavirus yang dapat menyerang hewan. Ketika menyerang manusia, Corona virus biasanya menyebabkan penyakit infeksi saluran pernafasan, seperti flu, MERS (Middle East Respiratory Syndrome), dan SARS (Severe Acute Respiratory Syndrome). Covid-19 sendiri merupakan corona virus jenis baru yang ditemukan di Wuhan, Hubei, China pada tahun 2019 (Setiawan, 2020).

Infeksi Covid-19 dapat menular melalui percikan air liur (droplet) yang dikeluarkan ketika orang yang terkonfirmasi Covid-19 mengalami bersin, batuk, maupun berbicara. Selain itu, percikan air liur dapat menempel pada benda sehingga, apabila seseorang menyentuh permukaan benda yang didalamnya terdapat partikel Covid-19 dari orang terkonfirmasi, maka dapat menyebabkan penularan Covid-19 yang lebih masif lagi. Transmisi Covid-19 yang sangat mudah ini lah yang kemudian menjadikan pertambahan kasus positif

Covid-19 kian hari kian melonjak. Data Worldometers menunjukkan sampai 6 Februari 2022 kasus COVID-19 di berbagai belahan dunia yang telah terinfeksi 394.227.852 orang, dengan total 313.132.434 orang dinyatakan sembuh, dan 5.753.242 dinyatakan meninggal. Tercatat 75.342.176 kasus aktif dengan rincian 75.250.907 (99.9%) dalam kondisi sedang dan 91.269 (0.1%) dalam kondisi kritis. Sementara hampir 2.020.002 kasus baru terjadi selama 24 jam terakhir ini (Worldometer, 2022).

Dengan adanya pandemi Covid-19 ini, pemerintah menetapkan kebijakan untuk membatasi segala kegiatan kemasyarakatan untuk mengurangi kemungkinan penularan Covid-19 pada masyarakat. Pemerintah juga menetapkan protokol kesehatan pencegahan Covid-19 dengan 3M, yaitu mengenakan masker, mencuci tangan dengan sabun ataupun handsanitizer, serta menjaga jarak aman sosialisasi minimal 1 meter. Kebijakan lain yang diterapkan oleh pemerintah untuk mengurangi lonjakan kasus Covid-19 adalah memberikan vaksin Covid-19 kepada seluruh warga Indonesia. Vaksin adalah sebuah zat atau substansi yang membantu melawan penyakit tertentu, vaksin mengandung virus yang dilemahkan atau yang sudah mati. Virus ini membantu untuk mendeteksi virus yang

menyerang tubuh. Sistem imun bisa mudah melawan virus yang menginfeksi tubuh.

Pemberian vaksin bertujuan untuk memunculkan respon kekebalan tubuh seseorang terhadap serangan virus SARS-Cov-2 sehingga, tubuh dapat melawan infeksi virus Covid-19. Tentunya, sistem kekebalan tubuh terhadap Covid19 setelah divaksin tidak serta merta dapat terbentuk secara instan, protokol kesehatan 3M yang dicanangkan pemerintah haruslah tetap dilaksanakan untuk memberikan perlindungan maksimal terhadap serangan Covid19 (Kemenkes R1, 2021).

Lubuk Dalam merupakan salah satu desa yang ada di kecamatan Lubuk Dalam, kabupaten Siak, provinsi Riau. Kantor Kepala Desa Lubuk Dalam adalah salah satu lembaga pemerintahan yang menyediakan pelayanan vaksinasi bagi masyarakat umum di Lubuk Dalam. Pelayanan kesehatan yang berkualitas akan memunculkan perasaan kepuasan bagi pengguna jasa kesehatan tersebut. Saat kepuasan pasien tercapai, maka akan menimbulkan persepsi untuk penularan perilaku yang baik dimasyarakat sehingga membantu pencapaian sasaran vaksinasi Covid-19. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas penyedia pelayanan vaksinasi dengan kepuasan penerima pelayanan vaksinasi di Kantor Kepala Desa Lubuk Dalam.

Penelitian dari Bryan Mario Isakh dan Anton Suryatma yang meneliti karakteristik masyarakat dan hubungannya dengan kepuasan pelayanan vaksinasi COVID-19 di 11 Provinsi di Indonesia menunjukkan tidak ada hubungan antara karakteristik masyarakat dengan kepuasan pelayanan vaksinasi baik dari segi usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan (Mario, 2021).

Sementara, Penelitian dari Maharani Ulya Fadhilah yang melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan vaksinasi COVID-19 di Puskesmas Mojo Surabaya yang mendasarkan dimensi pelayanan Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty menunjukkan

memuaskan dari sisi fasilitas, pelayanan, dan sumber daya, sesuai pelaksanaan pelayanan vaksinasi berdasarkan PMK Nomor 84 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Vaksinasi Dalam Rangka Penanggulangan Pandemi Corona Virus Disease 2019, serta pelaksanaan pelayanan vaksinasi sesuai Standar Operasional Prosedur yang ditetapkan sesuai petunjuk pola teknis pelayanan vaksinasi yang ditetapkan (Fadhilah, 2021).

## METODE

Desain dari riset ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif dengan tujuan untuk menganalisis kepuasan masyarakat berdasarkan metode Importance Performance Analysis (IPA). Skala pengukuran pada penelitian ini adalah Likert Scale, menurut Sugiyono (2018:93) skala ini dapat dipakai dalam mengukur pendapat, sikap, maupun persepsi masyarakat mengenai sebuah fenomena permasalahan. Metode IPA (Importance Performance Analysis) biasanya digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat dengan mengidentifikasi tingkat harapan dan kinerja yang dirasakan (Hanifa dan Wulandari, 2018). Sehingga dapat membantu perusahaan dalam memenuhi kepuasannya dengan merumuskan saran perbaikan yang harus diberikan dan menentukan strategi apa yang sebaiknya dipertahankan (Lupiyoadi, 2015:240).

Terdapat empat kuadran pada metode IPA, dimana tiap kuadran dapat memberikan informasi manajemen atau strategi layanan diantaranya (Huang et al., 2006):

- Kuadran Pertama (Perusahaan harus mempertahankan kondisi ini) Tingkat kepentingan dari masyarakat pada atribut layanan tinggi dan kinerja perusahaan juga tinggi.
- Kuadran Kedua (Perusahaan harus segera meningkatkan kinerja layanan

mereka) Tingkat kepentingan dari masyarakat pada atribut layanan tinggi, namun kinerja perusahaan rendah.

- c. Kuadran Ketiga (Perusahaan mengurangi atau menghentikan sumber daya mereka dengan atribut layanan tertentu) Tingkat kepentingan dari masyarakat pada atribut layanan dan kinerja perusahaan rendah
- d. Kuadran Keempat (Apabila perusahaan mempunyai sumber daya terbatas, perusahaan dapat mengalihkan sumber daya pada atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi). Tingkat kepentingan dari masyarakat pada atribut layanan rendah dan kinerja perusahaan tinggi.

#### Tempat, lokasi dan waktu penelitian

- **Waktu**

Penelitian ini dilakukan di bulan Januari sampai Februari 2022

- **Tempat**

Lokasi dari penelitian ini yaitu berada di Kantor Desa Lubuk Dalam, Kabupaten Siak.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Penghitungan

NO	Pernyataan	Kinerja	Kepentingan
1	Tangible/ T1	3,52	4,11
2	Reability/RB1	3,61	3,93
3	Tangible/T2	3,96	4,07
4	Tangible/T3	4,04	3,98
5	Reability/RB2	3,89	4,02
6	Responsive/RS1	3,93	4,00
7	Responsive/RS2	4,04	3,89
8	Assurance/AS1	3,38	4,14
9	Assurance/AS2	3,95	4,02
10	Emphaty/EM1	4,05	4,23

Data tabel diatas menunjukkan nilai rata-rata terhadap kinerja dan kepentingan yang diberikan dari 56 responden yang telah melakukan pelayanan vaksin di kantor desa Lubuk Dalam Kabupaten Siak. Keterangan nilai skor dengan hasil sempurna yaitu 5.

### Analisis Kualitas Pelayanan Vaksinasi di Kantor Desa Lubuk Dalam Kabupaten Siak

Analisis tingkat kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan

masyarakat terhadap dimensi kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Kantor Desa Lubuk Dalam Kabupaten Siak.

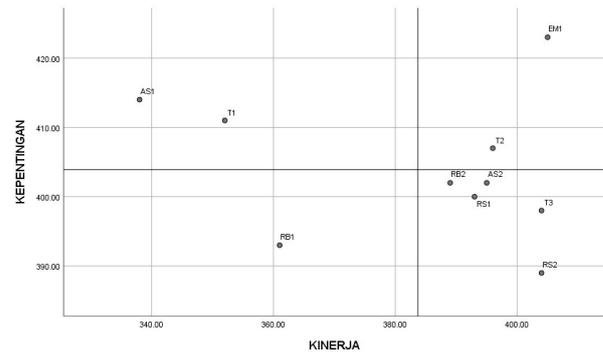
Analisis nilai kepuasan digunakan untuk mengidentifikasi dimensi-dimensi dan aspek-aspek dalam setiap dimensi tersebut yang membutuhkan penyempurnaan kualitas. Dimensi yang diteliti dalam analisis nilai kepuasan antara lain:

1. Dimensi Tangible (X1), memiliki tiga atribut diantaranya Ruang pelayanan ditempat anda melakukan vaksin terasa nyaman (X1.1), Terdapat kelengkapan fasilitas vaksinasi di tempat anda melakukan vaksin (seperti: pena, kursi, formulir vaksin, dll) (X1.2), dan Kebersihan di area pelaksanaan vaksinasi di tempat anda melakukan vaksin (X1.3).
2. Dimensi Reliability (X2), mencakup dua atribut diantaranya Seragam petugas selalu rapi saat melakukan pelayanan vaksinasi (X2.1), dan Petugas vaksin membuka jadwal pelayanan vaksinasi tepat pada waktu (misalnya, buka pelayanan jam 08.00 WIB) (X2.2)
3. Dimensi Emphaty (X3), memiliki satu atribut yakni Petugas administrasi membantu pasien yang kebingungan

- terhadap alur pelayanan vaksinasi di tempat anda melakukan vaksin (X3.1)
4. Dimensi Assurance (X4), memiliki dua atribut yaitu petugas administrasi dan petugas medis menggunakan APD (Alat Pelindung Diri) saat melayani pasien vaksinasi (X4.1), dan selama proses pelayanan petugas administrasi dan petugas medis bertutur kata sopan dalam melayani pasien vaksinasi (X4.2).
  5. Dimensi Ketanggapan (responsiveness) memiliki dua atribut yakni Petugas administrasi membantu pasien yang mengalami kesulitan (misalnya, membantu menjelaskan isi formulir kepada pasien) (X5.1) dan Dokter memberikan penjelasan efek setelah penyuntikan vaksinasi (seperti, setelah penyuntikan pasien kemungkinan mengalami demam, pegal di tangan) (X5.2)

### Analisis Diagram Kartesius

Analisis diagram kartesius atribut pada tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dapat digunakan untuk mengetahui secara rinci atribut-atribut yang paling penting dan untuk menyusun sebagai atribut pada dimensi kualitas pelayanan kedalam sebuah diagram kartesius yang terbagi menjadi empat kuadran. Penyusunan atribut pada diagram kartesius dapat diperoleh gambaran faktor-faktor atribut kualitas pelayanan yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan agar diperoleh kepuasan masyarakat. Kemudian data pada tabel tersebut diolah dengan bantuan aplikasi IBM SPSS 25 yang menghasilkan diagram kartesius IPA.



Gambar 1. Diagram kartesius

Dari uji diagram kartesius, terdapat 2 atribut yang berada di kuadran I sehingga perlu dijadikan prioritas utama untuk meningkatkan atribut kualitas pelayanan vaksinasi di kantor Desa Lubuk Dalam Kabupaten Siak. Di kuadran II terdapat 2 atribut, dimana dua atribut berikut perlu dipertahankan karena kualitas atribut kualitas pelayanan vaksinasi di Kantor Desa Lubuk Dalam Kabupaten Siak pada kenyataannya sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Di kuadran III terdapat 1 atribut dan di kuadran IV terdapat 5 atribut.

Pada kuadran I menggambarkan atribut atau faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat berada dalam kuadran I dimana perlu diprioritaskan penanganannya, karena faktor-faktor ini dinilai sangat penting oleh masyarakat (harapannya tinggi), sedangkan tingkat kenyataannya belum memuaskan. Atribut yang berada pada kuadran I adalah AS1, dan T1.

Pada kuadran II menggambarkan atribut atau faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat berada kuadran di ini perlu dipertahankan, karena tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kenyataan dan harapan. Harapan tinggi dan kenyataan juga tinggi, sehingga

dapat memuaskan masyarakat. Atribut yang berada di kuadran II adalah T2, dan EM1.

Pada kuadran III menggambarkan atribut atau faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat berada kuadran di ini dinilai kurang penting bagi masyarakat, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja. Atribut yang berada di kuadran III adalah RB1.

Pada kuadran IV menggambarkan atribut atau faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat berada kuadran ini dianggap berlebihan dalam pelaksanaannya, hasil menunjukkan terdapat 5 atribut yang berada di kuadran IV, yaitu RB2, AS2, RS1, T3, dan RS2.

## KESIMPULAN

Secara keseluruhan, dengan metode analisis IPA (Importance Performance Analysis). Dimensi yang sudah sesuai dengan harapan pasien adalah empati (empathy), Keandalan (reliability) dan Ketanggapan (responsiveness).

Dan terdapat dimensi yang belum sesuai dengan harapan masyarakat yakni Keyakinan (assurance) dan Penampilan (tangibles) yang berada di kuadran I. Bila lebih detail lagi dengan melihat atribut-atributnya, hanya 20% dari atribut atau 2 dari 10 atau dari keseluruhan atribut yang perlu ditingkatkan serta 20% dari atribut atau 2 dari 10 atribut yang harus dipertahankan untuk menjaga mutu kualitas pelayanan vaksinasi di Kantor Desa Lubuk Dalam Kabupaten Siak.

Dari uji diagram kartesius terdapat 2 atribut yang berada di kuadran I. Di kuadran II terdapat 2 atribut, sehingga 2 atribut tersebut perlu diperbaiki atau ditingkatkan (kuadran I) dan 2 atribut perlu

dipertahankan karena kualitas atribut pelayanan kenyataannya sudah sesuai dengan harapan masyarakat.

## SARAN

Rekomendasi yang diberikan untuk pelayanan Kantor Desa Lubuk Dalam Kabupaten Siak agar lebih meningkatkan mutu pelayanan terutama untuk 2 dimensi yakni dimensi Keyakinan (assurance) dan Penampilan (tangibles). Sehingga masyarakat dapat terpuaskan dan terjadi penggunaan jasa pelayanan yang berulang lagi di Kantor Desa Lubuk Dalam Kabupaten Siak tersebut.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Yang pertama dan yang paling utama yaitu saya ingin mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT atas berkat dan rahmatny saya dapat diberi kesehatan dan kesempatan untuk mengerjakan tugas ini. Yang kedua Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada para pihak yang sudah membantu kelancaran penyusunan jurnal ilmiah ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Worldometer. 2022. Coronavirus Update (Live): Cases and Deaths from COVID-19 Virus Pandemic. Available at: <https://www.worldometers.info/coronavirus>.
- Huang, Yuan-Chih., Wu, Chih-Hung., and Hsu, J. Chia-Jung. (2006). Using importance-performance analysis in evaluating taiwan medium and long distance national highway passenger transportation service quality. *Journal of American Academy of Business* 8(2), 98-104.
- Mario B and Suryatma A. 2021. Karakteristik Masyarakat dan

Hubungannya dengan Kepuasan Pelayanan Vaksinasi di 11 Provinsi di Indonesia. *Jurnal Health Sains* 2(3): 294- 300.

Sugiyono, (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Hanifa, F. H., & Wulandari, A. (2018). E-Service Quality Pada Love Your Body Club (LYBC) Mobile Application. *JTIM-Jurnal Teknologi Informasi & Manajemen*, 1(01), 13-20.

Kemendes RI. (2021). *Vaksinasi Covid-19 Lindungi Diri, Lindungi Negeri*. Available at: <https://promkes.kemkes.go.id/paket-advokasi-vaksinasi-covid-19-lindungi-diri-lindungi-negeri>.

Pandie, dkk. 2020. *Kumpulan Esai Tentang Covid-19 dari Berbagai Perspektif Ilmu (Edisi II)*. Klaten: Lakeisha.

Aidah, Siti Nur. 2020. *Bacaan Wajib! Vaksin Corona*. Yogyakarta: KBM Indonesia

Damanik, Rani K. 2021. *Kecemasan Masyarakat & Resiliensi Pada Masa Vaksin Covid-19*. Solok: PT. Insan Cendekia Mnadiri Group.

Maryono. 2021. *Optimisme Menghadapi Pandemi Covid-19*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.