



aman dan bersih, penampilan petugas rapi, pelayanan yang aktif dengan petugas yang bersikap ramah, sopan dan sigap dengan situasi yang ramai, dan membuat jadwal vaksinasi dengan waktu yang sesuai. Demikian juga kategori ini jika kinerja/fungsi tersebut naik maka kepuasan pengunjung biasa saja, tetapi jika kinerja/fungsi turun maka kepuasan pengunjung menjadi tidak puas misalnya seperti tingkatan penampilan petugas karna jika ini tidak ditingkatkan berpengaruh dengan penilaian kepuasan, melayani dengan maksimal pada saat situasi keadaan yang ramai, dan tata meja kursi yang rapi.

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

## PENDAHULUAN

Coronavirus Disease 2019 (Covid-19) adalah penyakit menular yang disebabkan oleh Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus2 (SARSCoV-2). SARS-CoV-2 merupakan corona virus jenis baru yang belum pernah diidentifikasi sebelumnya pada manusia. Ada seti daknya dua jenis coronavirus yang diketahui menyebabkan penyakit yang dapat menimbulkan gejala berat seperti Middle East Respiratory Syndrome (MERS) dan Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS). Tanda dan gejala umum infeksi COVID-19 antara lain gejala gangguan pernapasan akut seperti demam, batuk dan sesak napas. Masa inkubasi rata-rata 5-6 hari dengan masa inkubasi terpanjang 14 hari. Pada kasus COVID-19 yang berat dapat menyebabkan pneumonia, sindrom pernapasan akut, gagal ginjal dan bahkan kematian.

Pandemi COVID-19 diperkirakan akan terus menimbulkan beban morbiditas dan mortalitas yang sangat besar sementara sangat mengganggu masyarakat dan ekonomi di seluruh dunia. Angka kesakitan dan kematian COVID-19 di Indonesia semakin meningkat. Berbagai upaya dilakukan untuk mencegah proses penularan yang diharapkan berdampak signifikan dalam menurunkan angka kesakitan dan kematian akibat penyakit COVID-19. Salah satu langkah yang diambil dari pemerintah Indonesia yaitu pelaksanaan vaksinasi COVID-19 untuk seluruh masyarakat. Program vaksinasi

COVID-19 di Indonesia direncanakan berlangsung dari bulan Februari 2021 hingga Maret 2022, dimana salah satu sasaran vaksinasi COVID-19 adalah anak-anak.

Pemerintah harus siap untuk memastikan akses dan distribusi vaksin COVID-19 dalam skala besar dan adil jika dan ketika vaksin yang aman dan efektif tersedia (Makmun and Hazhiyah 2020). Diperlukan kapasitas sistem Kesehatan yang memadai, serta strategi untuk meningkatkan kepercayaan dan penerimaan vaksin dan bagi mereka yang akan melaksanakan vaksinasi. Pada tahun 2015, Kelompok Penasehat Strategis Ahli Badan Kesehatan Dunia (WHO) tentang Imunisasi mendefinisikan efisiensi vaksin sebagai penundaan dalam penerimaan atau penolakan vaksinasi meskipun tersedia layanan vaksinasi dapat bervariasi dalam bentuk dan intensitas berdasarkan kapan dan dimana vaksin itu muncul dan vaksin apa yang digunakan (Luz, Brown, and Struchiner 2019).

Pengembangan vaksin itu sendiri, bagaimanapun, tidak akan cukup mengingat jumlah orang yang perlu di vaksinasi untuk kekebalan yang meluas. menyatakan, keragu-raguan vaksin sedang meningkat, bervariasi di berbagai negara, dan dikaitkan dengan pandangan dunia conspiratorial (G.D.Salali and Uysal 2020), Seiring dengan meningkatnya teori konspirasi terkait COVID-19 kami bertujuan untuk menyelidiki factor penentu, dan hubungan antara keraguan vaksin COVID-

19 dan keyakinan tentang asal usul virus corona baru dalam studi lintas budaya (Gray et al. 2020). Tujuan pemberian vaksinasi COVID-19 ini adalah meningkatkan imunitas kekebalan tubuh dengan menaktifkan antibodi dalam tubuh supaya dapat mengurangi dampak dari penularan penyakit COVID-19. Dari kegiatan pemberian vaksinasi COVID-19 diharapkan dapat memutus rantai penularan penyakit COVID-19, merubah pola perilaku masyarakat sesuai mendapatkan vaksinasi yaitu tetap menerapkan protokol kesehatan 5M yaitu memakai masker, menjaga jarak, mencuci tangan, menghindari kerumunan dan mengurangi mobilitas masyarakat.

Keragu-raguan dan kesalahan informasi vaksin menghadirkan hambatan besar untuk mencapai cakupan dan kekebalan komunitas. Wakil Menteri Kesehatan (Wamenkes), Dante Saksono Harbuwono mengungkapkan kebutuhan nasional vaksinasi untuk anak-anak usia 6 sampai 11 tahun adalah 26,7 juta anak. Dengan memperhitungkan dua kali vaksinasi untuk setiap anak, maka dibutuhkan sekitar 58 juta dosis. Ditambah dengan anak-anak yang usianya kemarin baru 11 tahun menginjak 12 tahun, tercatat sebanyak 9,9 juta dosis. Ini sudah kita antisipasi dan sudah kita siapkan. Dan sekarang kita sudah tersedia 6,4 juta dosis vaksin. Berdasarkan atas rekomendasi dari ITAGI dan berdasarkan rekomendasi BPOM, maka vaksin yang digunakan untuk anak-anak adalah vaksin Sinovac.

Percepatan pengembangan vaksin semakin meningkatkan kecemasan public dan dapat mengganggu penerimaan masyarakat. Pemerintah dan masyarakat harus mengukur tingkat kesediaan saat ini untuk menerima vaksin COVID-19 yang berpotensi aman dan efektif dan mengidentifikasi korelasi keraguan dan atau penerimaan vaksin (Fadda, Albanese, and Suggs 2020). Tujuan dari penulisan ini

untuk melakukan minat anak-anak untuk melakukan vaksinasi.

## METODE

Model Kano dikembangkan oleh Dr.Noriaki Kano yang berasal dari Rika University di Tokyo pada akhir tahun 70-an. 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.

**Tabel 1.** Evaluasi Metode Kano

Kano Evaluation Table

Customer Requirements →		Dysfunctional				
		1. like	2. must-be	3. neutral	4. live with	5. dislike
Functional ↓	1. like	Q	A	A	A	O
	2. must-be	R	I	I	I	M
	3. neutral	R	I	I	I	M
	4. live with	R	I	I	I	M
	5. dislike	R	R	R	R	Q

Customer Requirement is:

A: Attractive  
M: Must-be  
R: Reverse

O: One-dimensional  
Q: Questionable result  
I: Indifferent

Metode Kano melakukan evaluasi terhadap atribut produk didasarkan pada respon dari pelanggan. Respon pengguna terhadap kebutuhan konsumen (atribut produk) dibagi menjadi 6 kategori dan dapat dilihat pada Tabel 1, yaitu:

1. Attractive (A). Attractive menunjukkan bahwa kepuasan pengguna meningkat apabila kinerja produk meningkat, namun kepuasan pengguna tidak akan

menurun jika kinerja atribut produk tersebut tidak meningkat.

2. Must-be (M). Must-be menunjukkan bahwa jika atribut tersebut ada pada produk, kepuasan pengguna biasa-biasa saja. Namun jika atribut ini tidak ada pada produk, maka kepuasan pengguna rendah. Kepuasan pengguna tidak banyak berubah meskipun kinerja atribut ditingkatkan.
3. One-dimensional (O). One-dimensional menggambarkan peningkatan kepuasan pengguna secara proporsional apabila atribut ini ditingkatkan. Sebaliknya, kepuasan akan menurun jika kinerja atribut ini menurun.
4. Indifferent (I). Indifferent merupakan atribut yang dinilai oleh pengguna, ada atau tidak ada, tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem.
5. Reverse (R). Reverse merupakan atribut yang jika kinerjanya tinggi malah akan menurunkan kepuasan pengguna sistem.
6. Questionable (Q). Questionable menunjukkan atribut yang dinilai responden tidak konsisten. Jawaban atau respon dari responden tidak sesuai dengan pernyataan (membingungkan).

Dalam melakukan evaluasi model kano, diperlukan pernyataan fungsional dan disfungsional pada kuesioner. Berikut

dijelaskan indeks penilaian dari pernyataan fungsional dan disfungsional.

### 1. Pernyataan Fungsional

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

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

**Tabel 2.** Evaluasi Metode Kano

Customer requirement		Disfungsional				
		Like (5)	Must-be (4)	Neutral (3)	Live with (2)	Dislike (1)
Fungsional	Like (5)	Questionable	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	Reverse	Reverse	Reverse	Questionable

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

Indeks penilaian terdiri dari 5 bagian, yaitu (1) dislike; (2) live-with; (3) neutral; (4) must be; (5) like. Untuk menentukan kategori dari tiap-tiap atribut, digunakan Blauth Formula sebagai berikut:

a. Jika (one dimensional + attractive + must be) > (indifferent + reverse + questionable) maka grade yang diperoleh dari yang paling maksimum dari (one dimensional, attractive, must be).

b. Jika (one dimensional + attractive + must be) < (indifferent + reverse + questionable) maka grade yang diperoleh dari yang paling maksimum dari (indifferent, reverse, questionable).

Vaksin anak di Kota Pekanbaru resmi dimulai dan dibuka secara resmi oleh Walikota Pekanbaru Firdaus di Aula SMA Dharma Yudha 12 Januari 2022. Diluncurkan langsung oleh Walikota, jadi di masing-masing kecamatan melakukan vaksinasi (tambah Sekretaris Dinas Pendidikan (Disdik) Kota Pekanbaru Muzailis). Vaksinasi anak ini serentak digelar di 17 sekolah di ibukota Provinsi Riau itu. Data didapatkan dengan membagikan kuesioner dengan responden 51 peserta.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan vaksinasi telah dilakukan pencatatan dan pelaporan. Vaksinasi juga sebagai upaya dan ikhtiar bersama antara Masyarakat dan Pemerintah khususnya kota Pekanbaru dan Provinsi Riau untuk melakukan Vaksinasi. Vaksinasi Disdik selalu koordinasi dengan dinas kesehatan untuk pelaksanaan vaksinasi anak. Target sasaran vaksinasi anak ini sebanyak 103.017 anak usia 6-11 tahun. Capaian vaksin anak di Kota Pekanbaru mencapai 42,86 persen dari target 103.017 anak. Jumlah anak yang sudah mendapat suntik vaksin mencapai 44.155 orang. Dinas Kesehatan (Diskes) Kota Pekanbaru mendorong anak-anak yang belum suntik vaksin segera mengikuti vaksinasi. Mereka yang hendak mendapat suntikan vaksin bisa mendatangi puskesmas terdekat. Kepala Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru, Zaini Rizaldy menargetkan vaksin anak bisa tercapai pada bulan Ramadan tahun ini. Namun dengan catatan pasokan vaksin tersedia mendukung vaksinasi anak. Tim vaksinasi bekerjasama dengan sejumlah pihak untuk percepatan vaksinasi bagi anak. Ia juga mendorong

sekolah yang hendak menggelar vaksinasi nantinya bisa mengajukan pemberian vaksin.

Mereka bisa mengajukannya kepada Dinas Kesehatan melalui Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru. Pihaknya tetap menyarankan agar vaksinasi anak berlangsung secara terkoordinir di sekolahnya masing-masing. Percepatan vaksinasi bagi anak juga digesa lewat vaksinasi massal maupun vaksinasi di sekolah sejak awal Januari 2022 lalu. Vaksinasi anak pun terus berlanjut pada Februari ini.

proses selanjutnya yang dilakukan yaitu mengolah data dengan metode kano. Dengan mengkategorikan dan mencocokkan jawaban responden terhadap pertanyaan fungsional dan disfungsional yang dikategorikan menggunakan table evaluasi KANO. Penetapan kategori dilakukan berdasarkan jawaban responden yang dilihat di table pengelompokan data dengan analisis KANO. Tahapan yang dilakukan dengan klasifikasi kategori KANO untuk setiap responden. Berikut table 3 matrik hasil dari 51 responden antara kategori fungsional dan disfungsional :

Tabel 3. penentuan kategori kano

No	Q	A	M	O	R	I	Total	Grade
1	21	23	3	0	0	4	51	A
2	35	8	6	0	0	2	51	A
3	34	5	5	0	0	7	51	M
4	31	7	9	0	0	4	51	A
5	33	7	7	0	0	4	51	M
6	33	7	5	0	0	6	51	A
7	30	9	7	0	0	5	51	A
8	31	9	5	0	0	6	51	A
9	33	6	6	0	0	6	51	M
10	31	8	6	0	0	6	51	A
Ttl	312	89	59	0	0	50	510	

Pertama yaitu membandingkan antara banyak responden dengan hasil kano berkategori *one-dimensional*, *attractive*, dan *must-be* dan responden dengan hasil kano berkategori *indifferent* dan *reverse*. Jika (one dimensional + attractive + must be) >

(indifferent + reverse) maka kategori untuk indikator ke-j adalah maksimum dari one dimensional atau attractive atau must be. Selainnya kategori untuk indikator ke-j adalah maksimum dari indifferent atau reverse. Indikator pertama pada Tabel.3 diperoleh  $A1+M2+O3 = 23+3+0 = 26$  dan  $I1+R1 = 4$ , maka hasil kano untuk indikator pertama adalah maksimum dari one dimensional, attractive, atau must-be yaitu one-dimensional dengan hasil 51 responden. Berdasarkan hasil dari penilaian diagram KANO, maka hasil interprestasinya sebagai berikut :

### Atractive

Dari tabel memperlihatkan bahwa terdapat 7 indikator yang mempunyai kategori *Attractive* yang bearti menunjukkan bahwa kepuasan pengguna meningkat apabila kinerja pelayanan meningkat, namun kepuasan pengguna tidak akan menurun jika kinerja pelayanan tersebut tidak meningkat. Indikator yang termasuk attractive yaitu:

- Tempat lokasi sekolah
- Lingkungan yang bersih
- Pelayanan yang aktif
- Sigapnya petugas
- Petugas bersikap sopan dan ramah
- Jadwal yang sesuai
- Kegiatan sesuai prosedur.

### Must-be

Tabel.3 juga menampilkan hasil 3 indikator *must-be* yang bearti kategori ini jika atribut tersebut ada pada produk, kepuasan pengguna biasa-biasa saja. Namun jika atribut ini tidak ada pada produk, maka kepuasan pengguna rendah. Kepuasan pengguna tidak banyak berubah meskipun kinerja atribut ditingkatkan. Indikator yang termasuk must-be yaitu:

- Penampilan petugas
- Melayani dengan maksimal pada situasi ramai
- Meja dan kursi yang rapi.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jika kinerja/fungsi naik maka pengunjung merasa puas, sebaliknya jika kinerja/fungsi menurun atau tidak ada maka kepuasan pengunjung biasa saja misalnya seperti lokasi vaksinasi yang menciptakan lingkungan yang aman dan bersih, Penampilan petugas rapi, pelayanan yang aktif dengan petugas yang bersikap ramah, sopan dan sigap dengan situasi yang ramai, dan membuat jadwal vaksinasi dengan waktu yang sesuai. Demikian juga kategori ini jika kinerja/fungsi tersebut naik maka kepuasan pengunjung biasa saja, tetapi jika kinerja/fungsi turun maka kepuasan pengunjung menjadi tidak puas misalnya seperti tingkatkan penampilan petugas karna jika ini tidak ditingkatkan berpengaruh dengan penilaian kepuasan, melayani dengan maksimal pada saat situasi keadaan yang ramai , dan tata meja kursi yang rapi.

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jika kinerja/fungsi naik maka pengunjung merasa puas, sebaliknya jika kinerja/fungsi menurun atau tidak ada maka kepuasan pengunjung biasa saja misalnya seperti lokasi vaksinasi yang menciptakan lingkungan yang aman dan bersih, Penampilan petugas rapi, pelayanan yang aktif dengan petugas yang bersikap ramah, sopan dan sigap dengan situasi yang ramai, dan membuat jadwal vaksinasi dengan waktu yang sesuai. Demikian juga kategori ini jika kinerja/fungsi tersebut naik maka kepuasan pengunjung biasa saja, tetapi jika kinerja/fungsi turun maka

kepuasaan pengunjung menjadi tidak puas misalnya seperti tingkatan penampilan petugas karna jika ini tidak ditingkatkan berpengaruh dengan penilaian kepuasan, melayani dengan maksimal pada saat situasi keadaan yang ramai, dan tata meja kursi yang rapi.

#### SARAN

Berdasarkan penelitian diatas kepada petugas vaksinasi untuk dapat meningkatkan pelayanan yang aktif kepada pasien dan meningkatkan program vaksinasi agar banyak masyarakat ingin melakukan vaksinasi.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang terkait dan membantu penulisan penelitian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

Anggraini Novita Nining, Damayanti Fitriani, Mulyanti Lia.2022. Pelaksanaan Vaksinasi Massal COVID-19 di Universitas Muhammadiyah Semarang. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Kebidanan*.Vol.4, No1, 6-10.

Astuti Nining Puji, Nugroho Erlangga Galih Zulva, Lattu Joma Chyntia, Potempu Imelzy Riana, Swandana Dewi Anggiani.2021. Persepsi Masyarakat Terhadap Penerimaan Vaksinasi Covid-19:Literature Review. *Jurnal Keperawatan*. Vol.13 No.03. E-ISSN: 2549-8118, P-ISSN: 2085-1049.

Elizafanti Adinda Juwita Syakila, Putri Fasha Rudilla, Wardhani Luwes Sekar Ayu, Utomo Martono Tri.2022.Efektivitas Vaksinasi Terhadap Infeksi Covid-19 Pada Anak-anak:Systematic Review. *Jurnal Ilmiah Indonesia*.Vol.7, NO1, P-ISSN:2541-0849. E-ISSN: 2548-1398.

Jesica Mutiara, Testiana Gusmelia, Rahayu Sri.2019. Analisis Pengembangan Website Menggunakan Metode Kano(Studi Kasus: BRSPDF Perkasa Palembang). *Jurnal Ilmiah Informatika Global*.Vol.10,NO02, P-ISSN:2302-500x, O-ISSN:2477-3786.

Khizah, Fitri Asih Azizul.2007. Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Metode Kano Berdasarkan Dimensi SERVQUAL. *Jurnal Teknik Industri, Universitas Islam Indonesia*. Yogyakarta.

Listina Osie, Chaerunnisa Dini Cahya.2021. Edukasi dan Informasi Tentang Vaksinasi “ Aku Tidak Takut Disuntik Vaksin Covid-19” di Panti Asuhan Zainah Masykuri Kota Tegal. *Jurnal Abdimas Bhakti Indonesia*.Vol.2. No 1. P-ISSN:2721-0286, E-ISSN:2721-0278.

Purnamasari Ira, Febrianty Mona Fiametta.2020. Adaptasi Latihan Judo di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Penjakora*.Vol.7 No.07.

Utami Wijayanti Luh Kadek Shastri,Kurniawan Aan, Srikandi Amalia Farahtika, Daniko Jovian Lutfi, Kurniawan Setya Bayu. 2001. Pencapaian vaksinasi COVID-19 pada anak usia 12-18 tahun periode Agustus-September 2021 di Puskesmas Kelurahan Cililitan.*Intisari Sains Medis*.Vol 12, No 3:981-985.P-ISSN: 2503-3638.P-ISSN: 2089-9084.

Adri, D., 2022. <https://www.cakaplah.com/berita/baca/80085/2022/01/12/resmi-dimulai-ini-lokasi-vaksin-anak-di-kota-pekanbaru#sthash.mYimTuzM.g1VTe7IK.dpbs>. Diakses pada tanggal 30 Januari 2022.