



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PROGRAM VAKSINASI COVID-19 MASSAL DI KOTA MALANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Menempuh Gelar Sarjana Administrasi Negara
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang**

Oleh

AFIANTI NAFISATUZ ZAHRO

NPM. 21801091033



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
MALANG
2022**

RINGKASAN

Afianti Nafisatuz Zahro, 2022, NPM 21801091033, Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang. **Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Program Vaksinasi Covid-19 Massal di Kota Malang**, Dosen Pembimbing: (1) Dr. H. Slamet Muchsin, M.Si (2) Suyeno, S.Sos., M.AP

Pelayanan publik merupakan suatu kebutuhan pokok dalam negara dan menjadi satu hal yang melekat sebagai hak masyarakat. Program vaksinasi covid-19 massal merupakan pelayanan publik yang diyakini bisa memberikan kekebalan tubuh masyarakat. Dalam berjalannya pelayanan vaksinasi ada beberapa keluhan masyarakat sehingga masyarakat tidak puas dengan pelayanan tersebut. Berangkat dari persoalan tersebut, penulis meneliti Indeks Kepuasan Masyarakat dengan tujuan mengetahui seberapa baik buruknya pelayanan vaksinasi massal di Kota Malang. Fokus penelitian ini adalah meneliti kepuasan masyarakat terhadap pelayanan vaksinasi.

Menurut Kepmenpan/25/2/2004 Kepuasan masyarakat merupakan hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan sampel yang diukur dengan rumus slovin yang berjumlah 400 responden dan didukung dengan pernyataan dari Dinas Kesehatan Kota Malang. Pada penelitian ini berpacu dengan Kepmenpan/25/2/2004 tentang pedoman penyusunan IKM. Teknik pengumpulan data menggunakan Teknik survei, wawancara, kuesioner, dan studi pustaka.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan vaksinasi covid-19 berada pada kategori “Baik” yang ditunjukkan oleh nilai rata-rata IKM dengan 4 indikator yang mencapai 4,15. Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah prosedur pelayanan dengan nilai 4,19. Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM terendah yaitu kenyamanan lingkungan dengan nilai IKM 4,07.

Berdasarkan penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan program vaksinasi di Kota Malang dapat dikatakan “Baik” dengan kriteria yang dilakukan secara maksimal. Akan tetapi perlu adanya perbaikan dalam beberapa indikator seperti kenyamanan lingkungan dan ketepatan waktu pelayanan. Maka dari itu penulis memberikan saran penambahan sarana prasarana pendukung pelayanan atau bisa menggunakan jadwal yang disusun sesuai kuota per kloter dan dilaksanakan tepat waktu

Kata kunci: *Pelayanan, Indeks Kepuasan Masyarakat*

SUMMARY

Afianti Nafisatuz Zahro, 2022, NPM 21801091033, Public Administration Study Program, Faculty of Administrative Science, Islamic University of Malang. Community satisfaction index for the service of the mass covid-19 vaccination program in the city of Malang, Supervisors: (1) Dr. H. Slamet Muchsin, M.Si (2) Suyeno, S.Sos., M.AP

Public service is a basic need in the country and is one thing that is inherent as a community right. The mass covid-19 vaccination program is a public service that is believed to be able to give the community immunity. During the course of the vaccination service there were several public complaints so that the community was dissatisfied with the service. Departing from this problem, the authors examined the Community Satisfaction Index with the aim of knowing how good and bad the mass vaccination service was in Malang City. The focus of this research is to examine people's satisfaction with vaccination services.

According to Kepmenpan/25/2/2004 Public satisfaction is the result of public opinion and evaluation of the performance of services provided by public service providers. While the Community Satisfaction Index is data and information about the level of community satisfaction obtained from the results of quantitative and qualitative measurements of public opinion in obtaining services from public service providers. By comparing between expectations and needs..

The method used in this study is descriptive with a quantitative approach with a sample measured by the slovin formula totaling 400 respondents and supported by a statement from the Malang City Health Office. In this research, it competes with Kepmenpan/25/2/2004 regarding guidelines for the preparation of IKM. Data collection techniques using survey techniques, interviews, questionnaires, and literature study.

The results showed that the Covid-19 vaccination service was in the "Good" category as indicated by the average value of IKM with 4 indicators which reached 4.15. The indicator that has the highest IKM score is the service procedure with a value of 4.19. While the indicator that has the lowest IKM value is environmental comfort with an IKM value of 4.07.

Based on the research, it can be concluded that the service of the vaccination program in Malang City can be said to be "Good" with the criteria that it is carried out optimally. However, there is a need for improvement in several indicators such as environmental comfort and timeliness of service. Therefore the author provides suggestions for adding service supporting infrastructure or using a schedule that is arranged according to the quota per group and carried out on time

Keywords: Service, Community Satisfaction Index

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik menjadi salah satu kebutuhan pokok dalam kehidupan bernegara dan menjadi salah satu hal yang melekat sebagai hak masyarakat, dimana aktor atau peran paling berpengaruh dalam pelayanan publik itu sendiri adalah pemerintah. Frederik Mote (2008), pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi yang sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Rasyid, 1998, sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitas demi mencapai tujuan bersama.

Pelayanan publik itu sendiri berbentuk barang publik dan pelayanan jasa. Pada saat ini, masyarakat semakin terbuka dengan adanya pelayanan publik. Masyarakat semakin berani untuk memberikan kritik dan saran bagi pelayanan publik yang mereka rasakan. Oleh sebab itu administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan pelayanan untuk mencapai tujuan tertentu.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah yakni pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Reformasi pada kesehatan ini dilaksanakan demi meningkatkan dan menjadikan pelayanan kesehatan lebih efektif dan efisien yang dapat dijangkau oleh masyarakat. Seperti yang tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.951/menkes/SK/ VI/ 2000

yaitu “tujuan pembangunan kesehatan adalah meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Kinerja pelayanan menyangkut hasil pekerjaan kecepatan kerja, pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan harapan masyarakat dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Pemerintah telah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dengan mendirikan rumah sakit dan pusat kesehatan masyarakat.

Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia nomor 9 Tahun 1960 tentang Pokok-Pokok Kesehatan yang menyebutkan bahwa kesehatan rakyat adalah salah satu modal pokok dalam rangka pertumbuhan dan kehidupan bangsa dan mempunyai peranan penting dalam penyelesaian revolusi nasional dan penyusunan masyarakat sosialis Indonesia. Dari undang-undang tersebut pemerintah harus mengusahakan bidang kesehatan dengan sebaik-baiknya, yaitu menyediakan pelayanan kesehatan yang memadai dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat umum. Namun harus diakui bahwa kualitas kesehatan masyarakat Indonesia selama ini tergolong rendah. Hal ini karena rendahnya tingkat pemahaman mereka seberapa pentingnya kesehatan dalam kehidupan, padahal kesadaran masyarakat tentang kesehatan sangatlah penting untuk mencapai derajat kesehatan yang tinggi.

Moenir (1992) dalam Frederik Mote mengemukakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain yang sesuai dengan haknya. Senada dengan hal tersebut maka bisa disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah

mendahulukan kepentingan umum dan mempermudah urusan publik dengan memberikan pelayanan yang prima sehingga tercipta kepuasan masyarakat akan pelayanan tersebut.

Berangkat dari persoalan yang mempertanyakan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelaku pelayanan, dalam hal ini adalah administrasi publik yaitu pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya sejauh mana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama menyangkut pemenuhan kebutuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masih dirasakan belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Hal ini bisa diketahui dari salah satu program pemerintah, yakni pelayanan vaksinasi covid-19 di Kota Malang yang masih kurang akan pelayanannya. Seperti yang sudah kita ketahui bahwa pandemic covid-19 telah terbukti menjadi musuh besar bagi kesehatan global. Kemampuan virus covid-19 yang tinggi membuatnya sulit diantisipasi dan dikendalikan. Masa inkubasinya yang relatif lama menyebabkan virus ini bereplikasi dan menyebar bahkan sebelum menunjukkan gejala apapun.

Kedatangan vaksin membawa angin segar untuk mengembalikan kondisi yang normal. Pemerintah yakin bahwa vaksinasi adalah jalan tercepat untuk mencapai kekebalan kelompok. Mencapai kekebalan kelompok menjadi sebuah target yang sangat mendesak, namun juga sulit dicapai saat kecepatan vaksinasi bersaing dengan kecepatan pandemic ketika pertama hadir padabulan januari 2021, vaksin di gadang gadang sebagai pengubah keadaan yang akhirnya mampu mengembalikan kehidupan yang normal. Dikutip dari Kompas.com bahwa

pemerintah Indonesia terus meningkatkan capaian pelaksanaan program vaksinasi covid-19 secara nasional. Setidaknya ada 8 jenis vaksin yang telah mendapatkan izin penggunaan darurat dari BPOM dan Sebagian diantaranya sudah digunakan untuk vaksinasi massal. Jenis jenis vaksin tersebut meliputi vaksin Sinovac, Astrazeneca, Pfizer-BioTech, Moderna, Sinopharm, Johnson&Johnson, Cansino, dan Sputnik V.

Pelaksanaan vaksinasi massal di Indonesia semakin hari semakin mencapai angka yang maksimal. Pernyataan tersebut menggambarkan bahwa masyarakat Indonesia sadar akan kesehatan dan kekebalan tubuh. Meskipun telah di vaksinasi, pemerintah menghimbau masyarakat untuk tetap disiplin menjalankan protokol kesehatan. Kementerian kesehatan dalam web resminya tak hanya menyampaikan data nasional hingga, provinsi, kota/kabupaten. Berikut data vaksinasi provinsi Jawa Timur.

Tabel 1
Data Vaksinasi Provinsi Jawa Timur per Tanggal 22 Oktober 2021 Pukul 12.00 WIB

NO	SASARAN	JUMLAH SASARAN	VAKSIN 1	VAKSIN 2
1	Tenaga Kesehatan	189.907	274.314 144,45%	261.279 137,58%
2	Petugas Publik	2.070.774	4.596.971 221,99%	3.525.837 170,27%
3	Lansia	4.335.549	1.526.710 35,21%	817.734 18,86%
4	Masyarakat Umum dan Rentan	21.643.835	11.718.765 54,51%	5.215.785 24,43%
5	Remaja (12-17 th)	3.586.141	377.406 10,52%	304.662 8,50%
6	Gotong Royong		79.084	70.881
Total		31.826.206	18.573.304 58,36%	10.196.198 32,04%

Sumber: Website Resmi Kementerian Kesehatan, 2021

Dalam tabel tersebut jelaskan bahwa total sasaran vaksinasi pada provinsi Jawa Timur adalah 31.826.206 orang. Sedangkan yang menerima vaksinasi dosis pertama masih 18.573.304 dan dosis kedua 10.196.198. pada sasaran petugas publik yang menerima vaksinasi jumlahnya dua kali lipat dari sasaran. Kementerian Kesehatan dalam web resminya menyatakan bahwa di Jawa Timur vaksinasi covid-19 kian hari kian masif diselenggarakan oleh berbagai pihak baik dari instansi pemerintahan maupun instansi swasta begitupun Kota Malang. Pemprov memastikan stok vaksin untuk Jawa Timur sangat cukup. Indikatornya, mayoritas daerah sudah mendapat jatah vaksin yang cukup digunakan diatas 14 hari. Karena itu, pemprov meminta pemerintah kota/kabupaten untuk memaksimalkan pelaksanaan vaksinasi.

Kota Malang merupakan salah satu kota untuk penyebaran vaksinasi massal. Pemerintah Kota Malang terus mengejar program vaksinasi agar segera tercapai kekebalan kelompok. Upaya ini sejalan dengan langkah Presiden Joko Widodo yang menargetkan vaksinasi dapat diberikan kepada 182 juta orang atau sekitar 70% penduduk Indonesia. Kota Malang merupakan kota kedua di Jawa Timur setelah Kota Surabaya dengan penduduk 843.810 jiwa dalam pencapaian vaksinasi pertama tertinggi. Dengan rincian sebagai berikut

Tabel 2
Data Vaksinasi Kota Malang per Tanggal 31 Desember 2021 Pukul 12.00 WIB

NO	SASARAN	JUMLAH SASARAN	VAKSIN 1	VAKSIN 2
1	Tenaga Kesehatan	12.897	18.392 142,61%	17.981 139,42%
2	Petugas Publik	73.564	166.877 226,85%	157.949 214,71%
3	Lansia	83.115	56.393 67,85%	51.579 62,06%

4	Masyarakat Umum dan Rentan	409.411	337.606 82,46%	307.559 75,12%
5	Remaja (12-17 th)	75.705	76.782 101,42%	72.203 95,41%
6	Gotong Royong			
Total		654.692	656.050	300.578

Sumber: Dinas Kesehatan Kota Malang, 2021

Dari tabel tersebut dijelaskan bahwa total sasaran vaksinasi di Kota Malang berjumlah 654.692. akan tetapi pada beberapa kategori jumlahnya melebihi dari jumlah sasaran. Hal tersebut telah dijelaskan oleh M. Zamroni selaku pegawai fungsional di Dinas Kesehatan Kota Malang bahwa sasaran tersebut hanyalah estimasi saja dan banyak masyarakat luar kota yang melaksanakan vaksin di Kota Malang dikarenakan bekerja dan melaksanakan studi di Kota Malang.

Dalam berjalannya pelayanan pada program vaksinasi massal harus menggunakan ruang yang cukup luas dengan sirkulasi udara yang baik, ruang yang dibersihkan sebelum dan sesudah pelayanan, fasilitas mencuci tangan, fasilitas untuk mengantri yang memadai, dan jam pelayanan tidak perlu lama dan jumlah sasaran yang dilayani dibatasi dalam satu sesi pelayanan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis kepada sejumlah masyarakat, menanyakan hal apa saja yang menjadi kendala masyarakat menunda vaksin. Wawancara tersebut menemukan beberapa GAP, yang diantaranya:

1. Antrean yang terlalu panjang

Dalam hal ini sebenarnya masyarakat yang menginginkan tubuhnya segera mendapatkan vaksin covid-19. Akan tetapi mereka malas vaksin karena antrean yang panjang, seperti yang diungkapkan oleh Ibu Farida selaku masyarakat Madyopuro “ya saya sebenarnya sudah dari dulu ingin vaksin, tapi ya antreannya itu yang bikin saya malas berangkat”.

Antrean tersebut menggambarkan bahwa masyarakat sangat antusias dengan adanya program vaksinasi covid-19 massal di Kota Malang. Akan tetapi sebagian masyarakat juga ada yang malas melakukan vaksinasi karena antrean yang sangat panjang.

2. Informasi dadakan penundaan jadwal vaksinasi

Informasi dadakan memang menjadi salah satu faktor kekesalan untuk melakukan sesuatu, salah satunya saat pelaksanaan vaksinasi. Bagaimana tidak kesal, sudah mengambil cuti kerja untuk bisa melakukan vaksinasi dan kemudian ditunda begitu saja dengan informasi yang dadakan. Hal tersebut dialami oleh Pak Erwin yang mengungkapkan “waktu itu saya sudah ambil cuti dari tempat kerja, tapi di sore hari saya dapat sms kalau ditunda seminggu lagi. Kan sayang itu saya ambil cutinya jadi percuma”.

Informasi memang sangat penting dalam hal apapun, termasuk informasi vaksinasi covid-19 massal . informasi yang seharusnya bisa diberikan H-24 jam atau lebih. Jadi masyarakat yang mengambil cuti dari pekerjaan atau kegiatannya bisa membatalkan. Jika informasi yang diberikan sangat mendadak, maka masyarakat pun juga kesal dan bisa jadi tidak melakukan vaksinasi covid-19.

3. Fasilitas tunggu yang minim

Antrean saat vaksinasi yang panjang menyebabkan masyarakat menunggu giliran. Saat menunggu tentunya ada fasilitas umum untuk menunggu antrean tersebut. Fasilitas sangat berpengaruh pada kepuasan masyarakat saat pelayanan. Jika fasilitas yang disediakan mumpuni maka masyarakat juga puas meskipun ada pertimbangan dari faktor-faktor lain.

Sebaliknya, jika fasilitas terbatas masyarakat bisa tidak puas dengan pelayanan tersebut. Seperti yang dialami oleh Bu Neny yang merupakan pasien vaksin di Kota Malang mengeluhkan hal tersebut “saya vaksin itu gagal karna darah saya tinggi, ya saya memang saat itu lagi emosi karena antrinya sudah panjang sekali trus kita juga harus ngalah sama orang tua dan anak-anak untuk duduk di kursi. Jadi saya harus daftar vaksin lagi dari awal di lain waktu”.

Sangat disayangkan jika fasilitas menjadi kendala masyarakat untuk melakukan vaksinasi covid-19. Terutama fasilitas tunggu untuk giliran antrean yang harusnya mumpuni. Padahal jika dilihat dari awal, fasilitas tidak mumpuni untuk menerima pasien vaksin dengan jumlah yang banyak, bisa dilakukan penjadwalan sesuai dengan fasilitas yang ada.

Sehubungan dengan keluhan-keluhan tersebut, maka, salah satu pelayanan publik yang dilakukan pemerintah adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja publik dari pemerintah kepada masyarakat. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berpedoman pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini selanjutnya akan dibandingkan dengan kinerja aktualnya sehingga dari sini akan diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mencerminkan kualitas pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat. Kota Malang menjadi salah satu kota untuk mengadakan vaksinasi massal guna memperkuat kekebalan tubuh dan mencegah terpaparnya virus covid-19.

Untuk mengetahui seberapa baik pelayanan vaksinasi yang diberikan pemerintah Kota Malang terhadap masyarakat, perlu dilakukan pengkajian melalui analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk meneliti **“Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Program Vaksinasi Massal di Kota Malang”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan pelaksanaan program vaksinasi massal di Kota Malang?
2. Bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan program vaksinasi massal di Kota Malang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penulisan ini sebagai berikut:

- a. Mengetahui kualitas pelayanan pada program vaksinasi massal di Kota Malang
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan program vaksinasi massal di Kota Malang.

D. Manfaat Penelitian

Di dalam penelitian sangat diharapkan adanya manfaat dan kegunaannya karena nilai suatu penelitian ditentukan oleh besarnya manfaat yang dapat diambil dari penelitian tersebut. Adapun manfaat yang diharapkan penulis dari penelitian ini diantara lain:

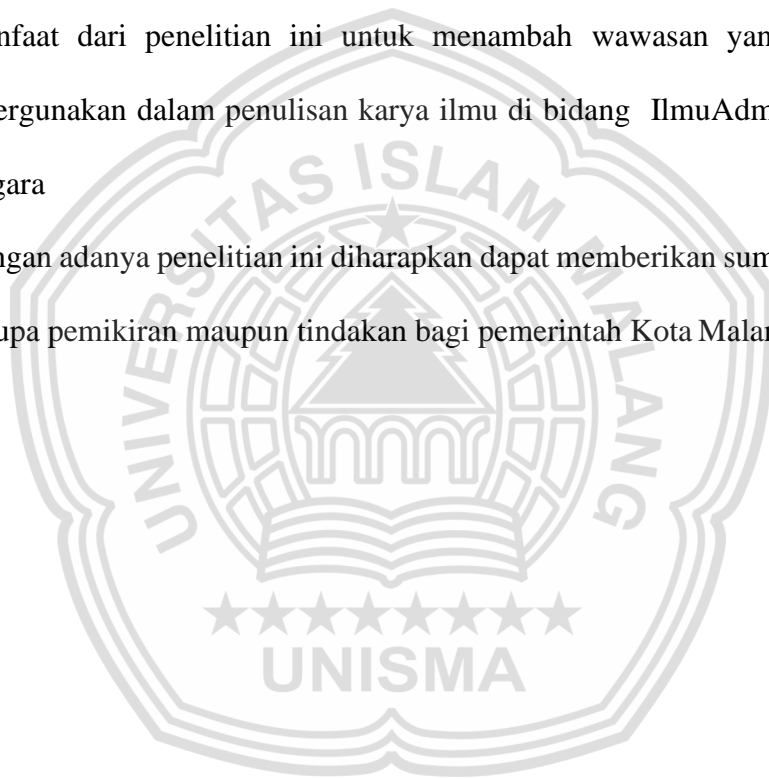
1. Manfaat Teoritis
 - a. Dari penelitian ini diharapkan adanya pengembangan ilmu yang dapat

dipergunakan dalam penulisan karya ilmu di bidang Ilmu Administrasi.

- b. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat mengevaluasi implementasi program vaksinasi massal di Kota Malang, sehingga tercipta pelayanan yang baik untuk masyarakat.
- c. Untuk lebih memahami teori yang telah dipelajari selama kuliah di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang.

2. Manfaat Praktis

- a. Manfaat dari penelitian ini untuk menambah wawasan yang dapat dipergunakan dalam penulisan karya ilmu di bidang Ilmu Administrasi Negara
- b. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih berupa pemikiran maupun tindakan bagi pemerintah Kota Malang.



BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah hasil penelitian serta pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan program vaksinasi covid-19 massal di Kota Malang dapat dikatakan baik dengan kriteria pengukuran yang dilakukan secara maksimal. Secara lengkap peneliti dapat menyimpulkan berdasarkan rumusan masalah beserta indikator-indikator pengukuran yang diantaranya sebagai berikut:

1. Pelayanan program vaksinasi covid-19 massal di Kota Malang

Dalam proses pelaksanaan pelayanan publik, terdapat beberapa indikator yang harus dipenuhi untuk mewujudkan pelayanan yang prima atau berkualitas sehingga masyarakat bisa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas. Unsur tersebut berdasarkan Kepmenpan/25/2005 sebagai landasan penelitian ini yang diantaranya prosedur pelayanan, kedisiplinan petugas, perilaku petugas, dan kenyamanan lingkungan.

Hasil penelitian yang di dasari oleh peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara no. 25 tahun 2004 menunjukkan bahwa pelayanan saat program vaksinasi covid-19 massal di Kota Malang berada pada kategori baik. Hasil penelitian menggunakan 4 indikator yang diantaranya:

- a. Prosedur Pelayanan

Responden menyatakan kondisi kejelasan informasi menyatakan 'jelas' dengan presentase 42,75%. Pada sub indikator kesederhanaan prosedur pelayanan juga sama dengan sub indikator kejelasan informasi.

Dimana 43,125% responden yang menyatakan baik. Dimana artinya prosedur pelayanan saat penerimaan vaksin itu sederhana.

b. Kedisiplinan Petugas

Mengenai kepetepatan waktu petugas saat pelayanan dinyatakan baik dengan presentase 39,66%. Sedangkan dari sub indikator tanggung jawab petugas pelayanan, dapat dinyatakan 40% responden menyatakan petugas sangat bertanggung jawab saat pelaksanaan vaksinasi berlangsung.

c. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Mayoritas responden atau 39,75 persen responden merasakan petugas ramah selama pelayanan berlangsung. Hal tersebut tentu berbeda satu tingkat dengan kesopanan petugas. Walaupun demikian ada sebagian kecil responden yaitu 6 responden atau 0,75 persen yang merasakan petugas sangat tidak ramah.

Kesopanan dan keramahan petugas merupakan suatu bentuk penghargaan mereka kepada terhadap pasien. Hal semacam itu dapat dirasakan oleh pasien saat mereka dilayani dengan baik dan sopan serta menghargai para pasien maka tingkat kepuasan sopan serta menghargai para pasien maka tingkat kepuasan tentunya meningkat.

d. Kenyamanan Lingkungan

Sementara mengenai kelengkapan dan fungsi dari sarana prasarana yang berdasarkan penelitian 42,75 persen responden yang memberikan penilaian baik. Tingkat akan indikator ini dinilai masyarakat sebagai salah satu hal yang sangat penting karena dapat

menunjang kenyamanan masyarakat saat memperoleh pelayanan.

2. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan vaksinasi covid-19 massal

Pada hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan vaksinasi covid-19 di Kota Malang berada pada kategori “Baik”. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai IKM dari 4 indikator sebesar 4,15 dengan nilai 83,0. Namun ada beberapa masyarakat yang menilai pelayanan pada program vaksinasi covid-19 massal kurang baik. Terlebih pada kenyamanan lingkungan dan kedisiplinan petugas. Untuk itu perlu adanya perbaikan dari beberapa indikator yang menurut masyarakat kurang baik.

Indikator yang memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang paling tinggi adalah indikator prosedur pelayanan dengan nilai sebesar 4,19 dengan nilai konversi IKM 82,8. Sedangkan indikator yang memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang paling rendah adalah indikator kenyamanan lingkungan dengan nilai IKM 4,07 dan dengan nilai konversi 82,0.

B. Implikasi Teoritis

Mutu pelayanan terhadap program vaksinasi covid-19 di Kota Malang merupakan poin penting dalam mengetahui kualitas pelayanan program vaksinasi covid-19 di Kota Malang. Implikasi teoritis dari hal tersebut mendorong pemerintah Kota Malang untuk dapat menjamin mutu pelayanan di setiap titik vaksinasi di Kota Malang mulai dari kenyamanan lingkungan, kedisiplinan petugas, kepastian waktu serta memadainya fasilitas tunggu saat vaksinasi berlangsung.

C. Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini digunakan sebagai masukan bagi pemerintah untuk terus meningkatkan pelayanan serta fasilitas pelayanan agar tercapai pelayanan yang prima, sehingga kepuasan masyarakat dapat terpenuhi.

D. Saran

Berikut ini adalah beberapa saran yang penulis sarankan

1. Bagi pemerintah (Dinas Kesehatan Kota Malang)

Demi menjaga kepercayaan akan pelayanan kesehatan terutamanya pelayanan vaksinasi covid-19 di Kota Malang yang berkualitas sudah seyakinya memperhatikan penilaian pasien yang menjadi responden dalam penelitian ini. Aspek-aspek yang harus dijadikan prioritas utama dalam perbaikan pelayanan disesuaikan dengan hasil temuan penelitian ini seperti tertuang dalam bab empat, yang diantaranya:

a. Ketepatan waktu petugas menyelesaikan pelayanan

Ketepatan waktu pelayanan ini meliputi pelayanan teknis dan administrasi kedua pelayanan tersebut harus berjalan seimbang dan terpadu. Dinas Kesehatan Kota Malang tentunya mempunyai SOP mengenai waktu pelayanan, namun ada proses sebelum masyarakat ditangani secara medis yaitu administrasi. Untuk itu baik tenaga medis maupun administrasi harus mampu menyelaraskan ritme pelayanan agar tidak sampai terjadi antrian pendaftaran yang cukup panjang.

b. Kelengkapan sarana dan prasarana

Keluhan pasien mengenai kenyamanan lingkungan pelayanan yang utama adalah mengenai kemitakhiran sarana dan prasarana

pelayanan, hal ini lebih pada pandangan pasien atau masyarakat mengenai kondisi sarana penunjang pelayanan di sejumlah titik di Kota Malang. Untuk itu perlu perbaikan atau penambahan sarana dan prasarana pendukung pelayanan. Jika tidakmenambah sarana prasarana, bisa menggunakan cara dengan jadwal disusun dengan rapi dan harus bisa tepat waktu.

c. Sosialisasi pentingnya vaksin covid-19

Banyak masyarakat yang sampai saat ini tidak mau vaksin covid-19 karena adanya opini-opini yang mereka dapatkan sehingga benar-benar tidak mau melaksanakan vaksin virus-19.Oleh karena itu perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat yang sulit diajak vaksin dengan cara-cara yang berbeda. Seperti memberi pengertian betapa pentingnya vaksin atau kemudian dipancing dengan hadiah.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan variabel-variabel yang lebih luas yang diduga mempengaruhi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, terlebih pelayanan vaksinasi.



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Alamsyah, Kamal. 2016. *Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi*. Bandung:MediaCitra Mandiri Press.
- Azwar, Azrul. Pengantar administrasi kesehatan, edisi ketiga. Jakarta: BinarupaAksara. 1996
- Business Research Method. Edisi ke-8. South-Western: Cengage Learning.
- Hayat. 2018. *Kebijakan Publik*. Malang: Intrans Publishing
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT. Raja Grafindo
- Persada Hodgetts RM. Management: theory, process and practice. New York: CBS
College Publishing. 1982.
- ISO. (2014). ISO 1809:2014: Quality systems-guideliness for applications of ISO9001:2008 in local government.
- Kotler, P.,& Keller, K.L (2012). Marketing management. Global Edition 14e,London:Pearson Education
- Levey, Samuel & N. Paul Loomba. Health care administration: “a managerialperspective. 1973.
- Miles, M.B dan A.M Huberman. 2014. Analisis Data Kualitatif: Buku Sumbertentang Metode-Metode Baru. Jakarta: UI Press
- Moleong, L.J. 2016. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung, PT. RemajaRosdakary
- Notoatmodjo, Soekidjo. Ilmu kesehatan masyarakat (prinsipprinsip dasar). Jakarta: PT. Asdi Mahasatya. 2003
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung:Alfabeta
- Wijono Djoko. Manajemen mutu pelayanan kesehatan. Artikel Penelitian. Surabaya. 2000.
- Zikmund, Willian G., Babin, Barry J, Carr Jon C., & Griffin, Mitch (2008).

Jurnal, Thesis

- Frederik Mote, 2008. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Ngesrep Semarang. Thesis Universitas Diponegoro Semarang
- Kirana, Kris Wiranti, dkk. 2021. Kecemasan Masyarakat Akan Vaksinasi Covid-19. Jurnal Keperawatan Jiwa (JKJ) Vol.9 No.3
- Mulyadi Mohammad, 2020. Partisipasi Masyarakat Dalam Penanganan Penyebaran Covid-19. Jurnal Bidang Kesejahteraan Sosial Info Singkat Vol.XII No.8
- Nining, Erlangga, dkk. 2021. Persepsi Masyarakat Terhadap Penerimaan Vaksinasi Covid-19: Literature Review. Jurnal Keperawatan Vol.13 No.3
- Rahmah, Wiko. 2011. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Vol.14
- Yola, Sali, Ihsan. 2021. Optimalisasi Alur pelayanan Vaksinasi Covid-19 di RSUX Kota Bandung Tahun 2021. Jurnal Health Sains Vol.2 No.8
- Zisi Lioni. 2021. Persepsi Masyarakat Terhadap Vaksin Covid-19 di Sumatera Selatan. Skripsi Universitas Sriwijaya

Dokumen Resmi Negara:

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 9 Tahun 1960 tentang Pokok-Pokok Kesehatan
- Surat Edaran Kemenkes RI No. HK 02.02/11/368/2021 tentang klasifikasi penerima vaksin covid
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 10 tahun 2021 tentang Pelaksanaan Vaksinasi dalam Rangka Penanggulangan Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)
- Peraturan Presiden No 14 tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 99 tahun 2020 tentang Pengadaan Vaksin dan Pelaksanaan Vaksinasi Dalam Rangka Penanggulangan Pandemi *Corona Virus Disease 2019* (covid-19).

