



Analisis Kepuasan Pelayanan Pemberian Vaksinasi Di Era Pandemi Covid-19 Di UPT Puskesmas Medan Tuntungan

Yudica Rosalina

Program Studi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Akademi Pendidikan Kesehatan Talitakum

*e-mail: nainggolan.yudica@gmail.com



Received:

02 Oktober 2022

Revised:

15 November 2022

Accepted:

01 Desember 2022

Copyright: © 2022. Author last name.
This is an open-access article. This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)



Abstrak - Ditemukan bahwa adanya pasien yang kurang puas terhadap pelayanan yang di terima contohnya: Keramahan petugas saat pelaksanaan vaksinasi, Alur saat pelaksanaan vaksinasi Covid-19, Edukasi dan Protokol Kesehatan. Sehingga terjadinya kesalah pahaman yang menimbulkan rasa kurang nyaman. Mengenai Kepuasan pelayanan di tempat pemberian vaksinasi di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Medan Tuntungan. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian Kualitatif dengan Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi dan wawancara. Studi kasus yang dilakukan di UPT Puskesmas Medan Tuntungan. Dari penelitian ini adalah beban kerja, pada bahaian NAKES, Dewasa, Pralansia, Lansia dan Pelayanan Publik dan data pendukung lainnya. Data penelitian ini di ambil dengan melakukan observasi dan wawancara sebagai dokumentasi. Berdasarkan hasil distribusi frekuensi seperti terangkum dalam tabel. Dapat diketahui bahwa kepuasan pasien vaksinasi pada pasien Nakes di UPT Puskesmas Medan Tuntungan dari 100 responden sebagian besar 5 (5%) menyatakan sangat puas dan 85 (85%) menyatakan puas. pada pasien dewasa di UPT Puskesmas Medan Tuntungan dari 100 responden sebanyak 12 % menyatakan sangat puas, 88 % menyatakan puas. pada pasien Pralansia di UPT Puskesmas Medan Tuntungan dari 100 responden sebanyak 5% menyatakan sangat puas, 90% menyatakan puas, dan sebanyak 5 % menyatakan cukup puas. pada pasien Lansia di UPT Puskesmas Medan Tuntungan dari 100 responden sebanyak 9% menyatakan sangat puas, 86 % menyatakan puas dan 5 % menyatakan cukup puas. pada pasien Pelayanan Publik di UPT Puskesmas Medan Tuntungan dari 100 responden sebanyak 12% menyatakan sangat puas dan 88 % menyatakan puas.

Kata Kunci : Kepuasan, Pelayanan, Vaksinasi Covid-19.

PENDAHULUAN

Perkembangan pembangunan kesehatan pada dasarnya adalah upaya yang dilaksanakan oleh semua komponen Bangsa Indonesia yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan kemauan masyarakat dalam menjalankan hidup sehat. Keadaan sosial, ekonomi dan pendidikan saat ini dapat mempengaruhi perubahan penilaian masyarakat dalam menjalankan sistem hidup sehat untuk pelayanan kesehatan yang bermutu. Pelayanan kesehatan saat ini dapat kita temukan pada dasarnya di Rumah Sakit dan Puskesmas. Salah satunya adalah Puskesmas, dalam Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) No. 43 tahun 2019, disebut bahwa puskesmas adalah tongga utama penyelenggaraan kesehatan di indonesia dan merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) tingkat pertama. Puskesmas lebih mengutamakan upaya promotif dan prefintif untuk mencapai drajat kesehatan yang setinggi-tingginya di wilayah kerja-Nya. Ada banyak sistem pelayanan yang dilksanakan di Puskesmas yaitu salah satu nya bagian Vksinasi atau imunisasi.

Pengertian Vaksin menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 42 tahun 2013 adalah suatu antigen yang berwujud mikroorganisme yang tidak hidup atau sudah mati atau juga yang masih hidup namun dilemahkan, yang beberapa bagiannya masih utuh dan telah di olah. Dapat juga berupa mikroorganisme yang sudah diubah menjadi toksoid ataupun protein rekombinan yang bisa menimbulkan efek kekebalan spesifik terhadap suatu penyakit infeksi tertentu. Vaksin merupakan virus atau bakteri yang telah dilemahkan sehingga tidak dapat menimbulkan



berbahaya. Bentuk lain dari vaksin berupa organisme mati atau hasil-hasil dari pemurniannya seperti protein, peptida, partikel serupa virus.

Membahas mengenai vaksin, seperti yang kita ketahui saat ini seluruh Dunia mengalami dampak penyakit Corona Virus Disease 2019 atau yang sering kerap kita dengar Covid-19, virus corona ini mampu mengakibatkan kematian. Virus ini terdeteksi muncul pertama kali di Wuhan China pada bulan Desember 2019. Maka dengan itu ada banyak pertanyaan apa itu covid – 19 ? Menurut situs WHO, virus corona adalah keluarga besar virus yang dapat menyebabkan penyakit pada hewan atau manusia. Pada manusia corona diketahui menyebabkan infeksi pernafasan mulai dari flu biasa hingga penyakit yang lebih parah seperti Middle East Respiratory Syndrome (MERS), dan Severe Acute Respiratory Syndrme (SARS). Gejala Covid-19 yang paling umum adalah demam, kelelahan, dan batuk kering. Beberapa pasien mungkin mengalami sakit dan nyeri, hidung tersumbat, pilek, sakit tenggorokan atau diare. Gejala-gejala ini bersifat ringan dan terjadi secara bertahap. Menurut World Health Organization (WHO), virus corona Covid-19 menyebar orang ke orang melalui tetesan kecil dari hidung atau mulut yang menyebar ketika seseorang batuk atau menghembuskan nafas. Tetesan ini kemudian jatuh ke benda yang disentuh oleh orang lain. Orang tersebut kemudian menyentuh mata, hidung, atau mulut. Maka sangat membahayakan orang yang berada disekita-Nya. Dengan ini di lakukan nya vaksinasi untuk pencegahan virus covid-19.

Dampak yang terjadi adalah ada nya kurang informasi saat pelaksanaan Vaksin Covid- 19 yang akan dilaksanakan seperti Kurang nya informasi saat jam pelaksanaan vaksinasi, sehingga pasien merasa kecewa, Kurang nya informasi alur saat pasien ingin melaksanakan vaksinasi, sehingga membuat pasien bingung. Berdasarkan survei awal di Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Puskesmas Medan Tuntungan. Di temukan bahwa adanya pasien yang kurang puas terhadap pelayanan yang di terima contohnya : Ramah, Alur saat pelaksanaan vaksinasi Covid-19, Edukasi dan Protokol Kesehatan. Sehingga terjadinya kesalah pahaman yang menimbulkan rasa kurang nyaman.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai Kepuasan pelayanan di tempat pemberian vaksinasi di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Medan Tuntungan

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi dan wawancara yaitu, peneliti menganalisa atau mengamati pasien yang sedang melaksanakan vaksinasi di Puskesmas. Wawancara dilakukan kepada siapa saja yang sedang melaksanakan Vaksinasi Covid-19. Cara menganalisis degan variabel-variabel yang mencakup bersifat waktu untuk memperoleh data yang lengkap dan tepat. Populasi dalam penelitian ini adalah bentuk kepuasan pasien vaksinasi di UPT Puskesmas Medan Tuntungan. Sampel yang diambil tentunya berdasarkan objek yang diteliti yaitu seluruh pasien yang mendaftar vaksin di Era Pandemi Covid-19. Alat dan Bahan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah pertanyaan yang akan digunakan untuk wawancara, buku, pensil atau pulpen dan alat perekam seperti : HP (Handphone).

HASIL

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien

Variabel	Nilai	%
Jenis Kelamin		
Laki – laki	35	35%
Perempuan	65	65%
Pendidikan Terakhir		
Tidak Sekolah	3	3%



Tamat SD	5	5%	
Tamat SMP	10	10%	
Tamat SMA / SMK	50	50%	
Perguruan Tinggi	32	32%	
Pekerjaan			
PNS	28	28%	
Pelajar / Mahasiswa	18	18%	
Swasta	35	35%	
Pensiunan	10	10%	
Buruh	9	9%	
Usia			
18 - 50	50	50%	
51 - 60	25	25%	
>61	25	25%	
Total	100	100%	

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden atau pasien vaksinasi covid-19 jenis kelamin sebgaiian besar adalah perempuan sebanyak 65 orang (65 %) dan sisanya adalah laki-laki 35 orang (35 %). Variabel Pendidikan, responden atau pasien terbanyak adalah tamatan pendidikan SMA / SMK, yaitu sebanyak 50 orang (50 %), kemudian tidak sekolah sebanyak 3 orang (3 %), tamatan pendidikan SD sebanyak 5 orang (5%), tamatan SMP sebanyak 10 orang (10 %), dan tamatan pendidikan perguruan tinggi negeri sebanyak 32 orang (32 %). Variabel Pekerjaan, responden atau pasien terbanyak memiliki pekerjaan swasta adalah sebanyak 35 orang (35 %), responden yang memiliki pekerjaan sebagai PNS sebanyak 28 orang (28 %), responden yang memiliki pekerjaan sebagai pensiunan sebanyak 10 orang (10 %), responden yang memiliki pekerjaan sebagai buruh sebanyak 9 orang (9 %), responden yang mempunyai pekerjaan sebagai pelajar / mahasiswa sebanyak 18 orang (18 %). Variabel usia, responden atau pasien terbanyak adalah kelompok usia 18 - 50 tahun sebanyak 50 orang (50 %), responden dengan kelompok usia 51 - 60 tahun sebanyak 25 orang (25 %), dan responden dengan kelompok usia >61 tahun keatas sebanyak 25 orang (25 %).

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Kepuasan pada Pasien Nakes

No	Kategori Jawaban	Range	Kepuasan Pasien	
			F	%
1	Sangat Puas	5	5	5%
2	Puas	4	85	85%
3	Cukup Puas	3	10	10%
4	Tidak Puas	2	0	0%
5	Sangat Tidak Puas	1	0	0%
Jumlah			100	100%

Berdasarkan distribusi frekuensi seperti yang terangkum dalam tabel di atas dapat diketahui bahwa kepuasan pada pasien Nakes di UPT Puskesmas Medan Tuntungan dari 100 responden sebagian besar (5 %) menyatakan sangat puas dan 85 (85 %) menyatakan puas.

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Kepuasan pada Pasien Dewasa

No	Kategori Jawaban	Range	Kepuasan Pasien	
			F	%
1	Sangat Puas	5	12	12%
2	Puas	4	88	88%
3	Cukup Puas	3	0	0%
4	Tidak Puas	2	0	0%
5	Sangat Tidak Puas	1	0	0%
Jumlah			100	100%



Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa kepuasan pada pasien dewasa di UPT Puskesmas Medan Tuntungan dari 100 responden sebanyak 12 % menyatakan sangat puas, 88 % menyatakan puas.

Tabel 4 Distribusi Frekuensi kepuasan pasien Pralansia

No	Kategori Jawaban	Range	Kepuasan Pasien	
			F	%
1	Sangat Puas	5	5	5%
2	Puas	4	90	90%
3	Cukup Puas	3	5	5%
4	Tidak Puas	2	0	0%
5	Sangat Tidak Puas	1	0	0%
Jumlah			100	100%

Berdasarkan distribusi frekuensi seperti yang terangkum dalam tabel di atas dapat diketahui bahwa kepuasan pada pasien Pralansia di UPT Puskesmas Medan Tuntungan dari 100 responden sebanyak 5% menyatakan sangat puas, 90 % menyatakan puas, dan sebanyak 5 % menyatakan cukup puas.

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Lansia

No	Kategori Jawaban	Range	Kepuasan Pasien	
			F	%
1	Sangat Puas	5	9	9%
2	Puas	4	86	86%
3	Cukup Puas	3	5	5%
4	Tidak Puas	2	0	0%
5	Sangat Tidak Puas	1	0	0%
Jumlah			100	100%

Berdasarkan distribusi frekuensi seperti yang terangkum dalam tabel di atas dapat diketahui bahwa kepuasan pada pasien Lansia di UPT Puskesmas Medan Tuntungan dari 100 responden sebanyak 9 % menyatakan sangat puas, 86 % menyatakan puas dan 5 % menyatakan cukup puas.

Tabel. 6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Paien Pelayanan Publik

No	Kategori Jawaban	Range	Kepuasan Pasien	
			F	%
1	Sangat Puas	5	12	12%
2	Puas	4	88	88%
3	Cukup Puas	3	0	0%
4	Tidak Puas	2	0	0%
5	Sangat Tidak Puas	1	0	0%
Jumlah			100	100%

Berdasarkan distribusi frekuensi seperti yang terangkum dalam tabel di atas dapat diketahui bahwa kepuasan pada pasien Pelayanan Publik di UPT Puskesmas Medan Tuntungan dari 100 responden sebanyak 12 % menyatakan sangat puas dan 88 % menyatakan puas.

Tabel 7 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin

Variabel	Nilai	%
Jenis kelamin		
Laki-laki	35	35%
Perempuan	65	65%
Jumlah	100	100%

Pada tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang menerima pelayanan dari petugas vaksinasi Puskesmas Medan Tuntungan berdasarkan jenis kelamin laki -laki



sebanyak 35 orang (35%) dan pasien yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 65 orang (65%).

Tabel 8 Distribusi Frekuensi Pendidikan

Variabel	Nilai	%
Pendidikan		
Tidak sekolah	3	3%
SD	5	5%
SMP	10	10%
SMA/SMK	50	50%
Perguruan Tinggi	32	32%
Jumlah	100	100%

Pada tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang menerima pelayanan dari petugas Vaksinasi di Puskesmas Medan Tuntungan.dapat diketahui pasien yang pendidikannya tidak sekolah sebanyak 3 orang (3%), tamatan SD sebanyak 5 orang (5%), tamatan SMP sebanyak 10 orang (10%), tamatan SMA/SMK sebanyak 50 orang (50%) dan tamatan perguruan tinggi sebanyak 32 orang (32%).

Tabel 9 Distribusi Frekuensi Pekerjaan

Variabel	Nilai	%
Pekerjaan		
PNS	28	28%
Swasta	35	35%
Pensiun	10	10%
Buruh	9	9%
Pelajar/mahasiswa	18	18%
Jumlah	100	100%

Pada tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang menerima pelayanan dari petugas vaksinasi di Puskesmas Medan Tuntungan dapat diketahui pasien yang pekerjaannya PNS sebanyak 28 orang (28%), pekerjaan swasta sebanyak 35 orang (35%), pekerjaan pensiunan sebanyak 10 orang (10%), pekerjaan buruh sebanyak 9 orang (9%) dan pelajar/mahasiswa sebanyak 18 orang (18%).

Tabel 10 Distribusi Frekuensi Usia

Variabel	Nilai	%
Usia		
18-50	50	50%
51-60	25	25%
>61	25	25%
Jumlah	100	100%

Pada tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang menerima pelayanan dari petugas vaksinasi di Puskesmas Medan Tuntungan dapat diketahui pasien yang berusia 18 – 50 tahun sebanyak 50 orang (50%), usia 51 – 60 tahun sebanyak 25 orang (25%) dan usia lebih dari 61 tahun sebanyak 25 orang (25%).



KESIMPULAN

Secara umum pasien yang menerima Pelayanan Vaksinasi Covid – 19 di Puskesmas Medan Tuntungan sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas Vaksinasi Covid – 19 baik pada bagian Nakes sebesar 85 %, Dewasa sebesar 88 %, Pralansia sebesar 90%, Lansia sebesar 86% dan Pelayanan Publik sebesar 88 %. Hasil analisis distribusi frekuensi dari masing-masing karakteristik pasien berdasarkan jenis kelamin sebagian besar adalah perempuan sebesar 65 % dimana jenis kelamin perempuan lebih rentan terhadap penyakit atau mengalami masalah kesehatan. Karakteristik pasien berdasarkan pendidikan sebagian besar adalah tamatan SMA / SMK sebesar 50% dimana dapat dikategorikan sebagai berpendidikan cukup baik. Karakteristik pasien berdasarkan pekerjaan sebagian besar adalah swasta sebanyak 35% dimana pekerjaan swasta dikategorikan pekerjaan yang cukup baik. Karakteristik pasien berdasarkan usia sebagian besar adalah usia 18-50 tahun sebanyak 50 %.

REFERENSI

- [1] Arikunto, S. (2013). “ *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*”. Jakarta : Rineka Cipta.
- [2] Hatta, Gemala R. (2012). “ *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan*”. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- [3] Hardiansyah, Haris. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif untuk ilmu-ilmu soaial*. Jakarta : Selemba Humanika
- [4] <https://www.kompas.com/tren/read/2021/02/25/134500065/seperti-in-alur-vaksinasi-covid-19-hingga-dapat-sertifikat-vaksin-?page=3>.
- [5] <https://www.halpdoc.com/artikel/mengenal-protokol-kesehatan-5M-untuk-cegah-covid-19>.
- [6] Menkes RI (2021). Protokol Kesehatan bagi masyarakat di tempat fasilitas umum dalam rangka pencegahan dan pengendalian Covid-19.
- [7] Notoatmodjo, S. (2010). *Metode Penelitian Kesehatan* . Jakarta: Rineka Cipta.
- [8] Permenkes RI No. 10 (2021). Tentang Pelaksanaan Vaksinasi Dalam Rangka Penanggulangan Pandemi Corona Virus Disease 2019 (COVID-19).
- [9] Peraturan Presiden RI No. 42 (2013). Tentang Gerakan Nasional Percepatan Perbaikan.
- [10] Permenkes RI No. 43 (2019). Tentang Puskesmas.
- [11] Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.