

Upaya Pemberian Pelayanan Berkualitas Pada Program Gebyar Vaksinasi di Desa Jagabaya Kecamatan Cimaung

Windy Anggraeny¹, Pina Pitriana²

¹Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati. e-mail: windyagni1511@gmail.com

²Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati. e-mail: Pinapitriana@uinsgd.ac.id

Abstrak

Wabah Covid-19 merupakan kejadian non-alam yang telah menyerang seluruh dunia tak terkecuali Indonesia. Kasus positif di Indonesia semakin meningkat dan mengkhawatirkan maka pemerintah membuat kebijakan mengenai pelaksanaan Vaksinasi yang tertuang dalam Perpres No. 14 Tahun 2021 dan Permenkes No.18 Tahun 2021. Vaksinasi dipercaya menjadi salah satu langkah dalam menanggulangi Covid-19. Desa Jagabaya menjadi salah satu desa yang tingkat vaksinasi Covid-19 rendah yakni hanya 0,04% dari total keseluruhan masyarakat. Untuk itu, pemerintah desa bekerja sama dengan Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung dan Puskesmas Kecamatan Cimaung menggelar Gebyar Vaksinasi dengan target 1200 dosis vaksin. Dengan target 1200 dosis vaksin dalam sehari maka pelayanan yang diberikan harus prima dan berkualitas agar masyarakat merasa nyaman dan puas atas pelayanan yang diberikan. Adanya beberapa hambatan dalam pelaksanaan vaksinasi seperti alur pendaftaran yang tidak konsisten dan pencarian data secara manual maka dibutuhkan upaya pembenahan pelayanan agar bisa terlaksana dengan baik dengan memperhatikan dimensi-dimensi pelayanan yang berkualitas, yakni kehandalan, responsif, pemberian jaminan, empati, dan terjamah.

Kata Kunci: Vaksinasi, Pelayanan, Kualitas

Abstract

The Covid-19 outbreak is a non-natural event that has attacked the entire world, including Indonesia. Positive cases in Indonesia are increasing and worrying, the government makes a policy regarding the implementation of Vaccination as stated in Presidential Decree no. 14 of 2021 and Permenkes No. 18 of 2021. Vaccination is believed to be one of the steps in tackling Covid-19. Jagabaya Village is one of the villages with a low Covid-19 vaccination rate, which is only 0.04% of the total community. For that, the village government in collaboration with the Bandung District Health Office

and the Cimaung District Health Center held a Vaccination Festival with a target of 1200 vaccine doses. With a target of 1200 vaccine doses a day, the services provided must be excellent and of high quality so that people feel comfortable and satisfied with the services provided. The existence of several obstacles in the implementation of vaccinations such as inconsistent registration flow and manual data searches, it is necessary to improve services so that they can be carried out properly by taking into account the dimensions of quality services, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles.

Keywords: *Vaccination, Service Quality*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan suatu bentuk pengabdian pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik merupakan suatu tindakan pemberian barang dan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah dalam rangka tanggungjawab kepada masyarakat, baik dilakukan secara langsung maupun kemitraan dengan swasta atau masyarakat berdasarkan jenis pelayanan ditawarkan oleh pemerintah. (LAN, 2009)

Dalam pelayanan kepada publik menjadi keharusan dalam memberikan pelayanan yang prima yang harus terpenuhi oleh pemerintah meliputi kecepatan, ketepatan, akurat, ekonomis, dan ramah. Pelayanan yang prima akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pelayanan yang baik dan memuaskan akan berdampak positif bagi masyarakat yaitu masyarakat menghargai dan bangga terhadap pegawai, masyarakat patuh terhadap aturan pelayanan, menggairahkan usaha dalam masyarakat, dan menimbulkan peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat. (Sedarmayanti, 2019)

Pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat tentu sangat banyak. Salah satunya, pelayanan kesehatan. Adanya pandemi Covid-19 pemerintah harus senantiasa memberikan pelayanan kesehatan yang prima dan berkualitas agar masyarakat bisa sehat ditengah lonjakan kasus yang mengkhawatirkan.

Pemerintah mengeluarkan kebijakan mengenai penanggulangan dan pencegahan Covid-19 yang tertuang dalam (Peraturan Presiden Nomor 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), 2021) dan Peraturan Menteri Kesehatan No. 18 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 10 Tahun 2020 Tentang Pelaksanaan Vaksinasi Dalam Rangka Penanggulangan Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) didalamnya mengatur penyelenggaraan vaksinasi baik dari sasaran,

pembiayaan, alur pelayanan, dan sebagainya. Vaksinasi menjadi sebuah program utama pada pelayanan kesehatan di pada masa pandemi Covid-19. Vaksinasi bertujuan untuk mengurangi penularan Covid-19, mengurangi tingkat kesakitan dan resiko meninggal akibat Covid-19, meningkat kekebalan tubuh dan melindungi masyarakat dari Covid-19. (Kemenkes RI, 2021) Melalui herd imunity secara tidak langsung dapat memberikan keamanan kepada orang lain yang tidak memiliki imunitas yang baik. (Nasir et al., 2021)

Pelayanan Vaksinasi harus dilaksanakan menggunakan ruangan yang cukup dan luas dengan sirkulasi yang baik, tempat pelayanan dibersihkan dengan disinfektan, fasilitas mencuci tangan menggunakan air mengalir dan sabun atau hand sanitizer, jarak aman antar petugas 1-2 meter, dan penyediaan tempat vaksinasi hanya untuk orang yang sehat. (Nikmatillahi, Yola; Setiatin, Sali; Wiyaksa, 2021)

Pelayanan vaksinasi Covid-19 tetap dilaksanakan dengan mematuhi protokol kesehatan yang ketat yaitu dengan menerapkan upaya pencegahan dan pengendalian infeksi (PPI) dan menjaga jarak aman 1-2 meter sesuai dengan Petunjuk Teknis Pelayanan Vaksinasi Pada Masa Pandemi Covid-19. (Kemenkes, 2021).

Syarat pendaftaran vaksinasi Covid-19 yakni dengan menyertakan Fotocopy KTP kepada petugas atau keterangan surat domisili dari pemerintah setempat. Adapun alur pelayanan vaksinasi berdasarkan Permenkes No. 18 Tahun (2021) adalah pertama, pendaftaran. Kedua, skrining (anamnesa), yakni pemeriksaan fisik dan pemberian edukasi serta menanyakan persetujuan tindakan. Ketiga, penyiapan dan pemberian vaksinasi Covid-19. Keempat, melakukan observasi selama 15 menit kepada peserta yang telah dilakukan vaksinasi, dan terakhir ialah dengan pencetakan sertifikat vaksinasi.

Desa Jagabaya merupakan desa terpadat di Kecamatan cimaung dengan kepadatan penduduk sebanyak 4,045 jiwa/km² dan jumlah penduduk sebanyak 19921 jiwa yang terdiri dari 10229 laki-laki dan 9692 perempuan. (*Pemerintah Desa Jagabaya*, 2020) Adanya Covid-19 memberikan dampak yang sangat merugikan bagi masyarakat dari aspek kesehatan, sosial, ekonomi, dan pendidikan. Berdasarkan data dari gugus Covid-19 di Desa Jagabaya terdapat 200 jiwa terkonfirmasi Virus Covid-19 dengan angka kematian 3 jiwa dan 190 sembuh. Sedangkan masyarakat yang sudah melakukan vaksinasi sebanyak 841 jiwa untuk dosis pertama atau sebesar 0,04% dari keseluruhan jumlah masyarakat yang telah melakukan vaksinasi. Dengan melihat persentase masyarakat Desa Jagabaya yang masih sedikit yang telah melakukan vaksinasi, untuk itu pemerintah desa bekerjasama dengan Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung dan Puskesmas Cimaung yang dihadiri oleh Bupati Bandung yakni Bapak Dadang Supriatna menggelar acara gebyar vaksinasi untuk masyarakat seluruh Desa Jagabaya.

Pemerintah desa yang bekerjasama dengan pihak puskesmas dan kecamatan pada tanggal 26 Agustus 2021 menggelar gebyar vaksinasi dengan target 1200 dosis vaksin jenis Astrazeneca yang dibantu oleh mahasiswa KKN. Pada acara yang besar ini dibutuhkan pelayanan yang prima dan berkualitas agar pelayanan bisa terlaksana dengan cepat dan tepat.

Pelayanan gebyar vaksinasi berjalan cukup terhambat pada awal pelayanan pendaftaran, hal ini disebabkan oleh: kurang profesional dan pemahaman bagi pihak desa yang bertanggung jawab dalam meja pendaftaran sehingga memberikan arahan yang tidak efisien; banyaknya warga yang tidak membawa persyaratan administrasi sehingga waktu pelayanan sedikit terhambat; banyaknya campur tangan dalam pendaftaran sehingga terjadinya sedikit kekacauan dalam pengisian surat pernyataan dan surat kendali vaksinasi; untuk itu, kami melakukan pembenahan alur pendaftaran bersama pihak dinas dan puskesmas agar pelaksanaan vaksinasi bisa berjalan lancar dan aman tanpa ada ketidakefisienan dalam pelayanan untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang baik berdasarkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan yakni realibility, responsif, jaminan, empati, dan tangible.

B. METODE PENGABDIAN

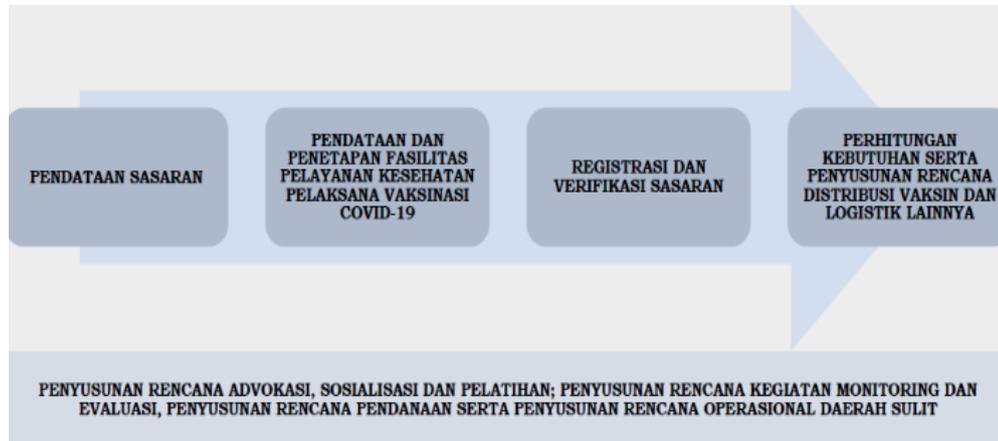
Adapun tahapan pengabdian adalah menganalisis khalayak sasaran, merancang prosedur kerja, menganalisis kebutuhan, dan mengimplementasikan kegiatan.

1. Khalayak sasaran. Sasaran kegiatan ini adalah masyarakat Desa Jagabaya yang belum diberikan vaksin dosis pertama, yang sebelumnya dilakukan pendataan oleh tiap rw setempat.
2. Prosedur Kerja. Pemberian pelayanan pendaftaran vaksinasi dilakukan melalui prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak puskesmas agar pelaksanaan vaksinasi bisa berjalan dengan aman dan tertib, yakni dengan melakukan pencatatan dalam surat pernyataan dan surat kendali berdasarkan fotocopy KTP peserta vaksinasi, pemanggilan peserta vaksinasi sesuai dengan nomor urut, pemberian arahan untuk layanan selanjutnya yakni scrining, pemberian vaksinasi, dan pencetakan sertifikat vaksinasi.
3. Metode Pelaksanaan dilakukan sesuai dengan arahan dari pihak desa dan puskesmas mengenai alur pendaftaran dan registrasi vaksinasi.
4. Evaluasi kegiatan dilaksanakan ketika setelah acara berlangsung yakni evaluasi dengan pihak desa dan pihak puskesmas mengenai alur pendaftaran sesuai dengan juknis pelaksanaan vaksinasi Covid-19.

C. PELAKSANAAN KEGIATAN

Pelaksanaan pengabdian Program Gebyar Vaksinasi Covid-19 di Desa Jagabaya dilaksanakan dengan: pertama, pelaksanaan gebyar vaksinasi sesuai dengan Juknis Pelaksanaan Vaksinasi yakni:

1. Tahapan Perencanaan Vaksinasi Covid-19 yakni pendataan sasaran, pendataan dan penerapan fasilitas pelayanan kesehatan pelaksana vaksinasi Covid-19, registrasi dan verifikasi sasaran, dan perhitungan jumlah kebutuhan dan logistik vaksin. Gambar 1 Tahapan Perencanaan



Gambar 1. Tahapan Perencanaan.

2. Alur pelayanan Vaksinasi yakni dimulai pendaftaran pencatatan (verifikasi data), scrining kesehatan, pemberian vaksin, dan pencetakan kartu vaksin.

Kedua, jenis kegiatan yaitu Pelayanan Kesehatan. Ketiga, rentang waktu kegiatan 1 hari yakni 26 Agustus 2021 dari pukul 08.00 s.d. 14.30 WIB. Keempat, tempat kegiatan yaitu di Lapangan Jagabaya dan terakhir ialah stakeholder; Pemerintah Kecamatan Cimaung, Pemerintah Desa Jagabaya, Dinas Kesehatan Kab. Bandung, dan Puskesmas Cimaung.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN



Gambar 2. Kunjungan Bupati Bandung pada acara Gebyar Vaksinasi

Pelaksanaan kegiatan pengabdian ini, yakni membantu pihak desa dalam memberikan pelayanan pendaftaran pada acara Gebyar Vaksinasi yang dilaksanakan pada hari Kamis, 26 Agustus 2021 dimulai pukul 08.00 s.d. 14.30 WIB. Acara ini bekerja sama dengan Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung dan Puskesmas Cimaung yang dihadiri oleh Bupati Bandung yakni Bapak Dadang Supriatna dan Camat Cimaung. Pada acara gebyar vaksinasi pemerintah desa menargetkan 1200 dosis vaksin dengan jenis vaksin AstraZeneca dengan sasaran 13 RW di Desa Jagabaya. Berdasarkan hasil

temuan lapangan maka dalam penelitian ini memberikan pelayanan yang berkualitas untuk masyarakat peserta vaksinasi. Berikut hasil pengabdian pelayanan vaksinasi, yaitu:

Pertama, tangibles (terjamah). Tangibles yakni bukti langsung para pemberi layanan vaksinasi yang dapat dilihat secara langsung baik fisik maupun fasilitas pendukung penyelenggaraan vaksinasi. (Fadhilah et al., 2021) Pada pelayanan pendaftaran vaksinasi Covid-19 di Desa Jagabaya dilaksanakan dengan protokol kesehatan yang ketat seperti penggunaan APD (alat pelindung diri) seperti masker dua lapis, hazmat, dan sarung tangan, kelengkapan dalam fasilitas kesehatan yakni safety box, fasilitas cuci tangan, dan pengadaan masker. Untuk dibagian pelayanan pendaftaran telah disediakan kertas persetujuan vaksinasi dan surat kendali, heker, dan bolpoin. Penampilan para petugas yang telah sesuai dengan aturan akan berpengaruh terhadap kesuksesan pelaksanaan program vaksinasi. Hal ini dilakukan agar para petugas yang bertugas bisa meminimalisir penyebaran Covid-19 dan mencegah kluster Covid-19 di tempat vaksinasi. Petugas pelayanan memaksimalkan perlengkapan guna memberikan pelayanan yang berkualitas agar masyarakat yang menerima vaksin bisa merasa nyaman.

Kedua, Realibility (handal). Realibility adalah kemampuan petugas pelayanan vaksinasi untuk memberikan pelayanan secara tepat dan benar sesuai dengan jenis pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat. Pada pelayanan pendaftaran petugas tidak handal dalam melakukan pelayanan hal ini dibuktikan dengan tidak konsistennya alur pendaftaran yang seharusnya terarah namun temuan dilapangan banyak ketidaksesuaian alur pendaftaran yang seharusnya. Hal ini disebabkan, kurang pahamnya petugas desa dalam memberikan pelayanan pendaftaran vaksinasi sehingga salah dalam memberikan arahan kepada petugas lain mengenai alur pendaftaran seperti pengecekan satu-persatu daftar nama masyarakat yang akan menerima vaksin secara manual. Hal ini mengakibatkan terhambatnya percepatan pemberian vaksin kepada masyarakat. selain itu, pemberian nomor pendafatran yang tidak berurutan sehingga terjadi protes masyarakat mengenai ketidaksesuaian pemanggilan untuk tahap selanjutnya. Untuk itu, kami melakukan pembenahan dengan dibantu petugas puskesmas dalam menyelesaikan permasalahan ini yakni pemberian layanan sesuai dengan waktu kedatangan dan penyerahan surat oleh calon penerima vaksin.

Ketiga, responsivines (daya tanggap). Responsif yakni kepekaan petugas dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Hal ini dapat dilihat ketika banyaknya protes peserta vaksinasi mengenai lamanya pemanggilan. Selain itu, kami pun membantu peserta yang kesusahan dalam mengisi surat pernyataan dan surat kendali. Hal ini dilakukan untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menuliskan identitas di surat pernyataan. Jika surat pernyataan tidak bisa dibaca oleh petugas operator dan mengalami kesalahan maka

akan berakibat pada terhambatnya penginputan data peserta vaksin dan percetakan sertifikat vaksin. Hal ini banyak ditemuinya kesalahan dalam pencetakan sertifikat vaksinasi yang diakibatkan oleh tidak jelasnya keterangan identitas baik berupa NIK maupun nama peserta vaksinasi. Sikap daya tanggap petugas pun dilaksanakan dengan memprioritaskan peserta lansia dan bekepentingan khusus seperti peserta yang akan bekerja itu diutamakan. Petugas menyambut peserta vaksinasi yang baru datang. Penyambutan peserta membuat peserta vaksin merasa terbantu dan dihargai oleh para petugas ketika memberikan respon yang baik dan ramah. Hal ini akan berdampak positif kepada masyarakat tentang kualitas pelayanan.

Keempat, assurance (jaminan). Assurance pada pelayanan administrasi vaksinasi yakni wawasan, kesopansantunan, kepercayaan diri dalam memberikan pelayanan, dan respek terhadap peserta vaksinasi. Assurance pelayanan administrasi dapat dilihat ketika proses pelayanan pendaftaran petugas memberikan jaminan untuk setiap vaksinasi akan diberikan suntikan vaksin dengan baik dan pemberian sertifikat vaksinasi. Tata pelaksanaan pendaftaran sesuai dengan arahan pihak puskesmas dan dinas kesehatan. Adapun output dari proses pendaftaran yakni pendaftar dipanggil dan diarahkan untuk melakukan scirining, kemudia pemberian vaksin, dan pencetakan kartu vaksi yang merupakan sebagai bukti telah melakukan vaksin. Jadwal vaksinasi disesuaikan dengan urutan RW yang dimulai dari RW 1 sampai RW 13. Untuk pendataan dilakukan oleh pihak RW yang kemudian disetorkan kepada pihak desa dan diinput data warga yang akan melakukan vaksinasi dan pemberian jadwal diumumkan oleh RW masing-masing.

Kelima, Emphaty (empati). Empati pada peremberian layanan pendaftaran vaksinasi Covid-19 di Desa Jagabaya berkaitan dengan perilaku dan perhatian yang dilakukan petugas kepada peserta vaksinasi, agar terciptanya suasana yang harmonis, ramah, nyaman, dan peserta mengerti apa yang disampaikan dan diarahkan oleh petugas. Empati dapat ditunjukkan dengan keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani peserta vaksinasi. Pemberian pelayanan secara tulus, telaten, dan sabar merupakan kunci dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Rasa empati yang ditunjukkan petugas kepada peserta vaksinasi yakni sabar dalam memberikan arahan dan pelayanan pencatatan identitas di surat persetujuan dan surat kendali. Selain itu, mendalukan lansia dan penyandang disabilitas dalam melakukan vaksinasi. Itu, merupakan bentuk empati yang ditujukan agar peserta merasa nyaman dalam melakukan vaksinasi.

Petugas menerapkan prinsip adil dalam melayani peserta vaksinasi. Hal ini, agar tidak ada anggapan membeda-bedakan satu peserta dengan peserta lain. Bahwa setiap peserta memiliki hak yang sama yakni dilayani dengan baik dan adil.

E. PENUTUP

Dalam upaya pemberian pelayanan yang berkualitas pada program gebyar vaksinasi di Desa Jagabaya sebagai bentuk pengabdian kami kepada masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Tangibles dalam pelayanan vaksinasi yakni dengan menggunakan semaksimal mungkin alat pelindung diri yakni penggunaan masker dua lapis. Hal ini agar memberikan kenyamanan dan keamanan kepada masyarakat agar terhindar dari penyebaran virus Covid-19 pada saat pelaksanaan vaksinasi selain itu fasilitas cuci tangan dan masker tidak lupa disiapkan.
2. Reliability dalam pelayanan vaksinasi dapat dilihat dalam ketanggapan dan ketepatan petugas dalam pencatatan dan pemanggilan sesuai dengan nomor antrian yang telah diberikan.
3. Responsif atau daya tanggap pada kegiatan ini bisa dilihat ketika siap dalam membantu peserta vaksinasi yang terkendala dalam penulisan surat pernyataan dan surat kendali serta memprioritaskan peserta yang lansia dan penyandang disabilitas agar bisa di dahulukan karena alasan kondisi peserta,
4. Assurance dalam pelayanan yakni pemanggilan sesuai dengan nomor antrian dan memberikan pengarahannya mengenai alur pelayanan kepada peserta vaksin agar bisa diberikan vaksin secepat mungkin.
5. Empati yang ditunjukkan yakni keramahan dan kesopanan ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat ditunjukkan dengan menggunakan bahasa yang sopan dan santun ketika menyampaikan arahan.

F. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih sebesar-besarnya saya ucapkan kepada Pemerintah Desa Jagabaya yang telah mempercayakan saya untuk membantu dan menjadi bagian kepanitiaan pada acara Gebyar Vaksinasi Covid-19 di Desa Jagabaya. Selain itu, saya ucapkan terima kasih kepada pihak terkait yang ikut serta dalam membimbing dalam menjalankan tugas yakni Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung, Puskesmas Cimaung, dan Babhinkamtibmas.

G. DAFTAR PUSTAKA

- Fadhilah, M. U., Fadhilah, M. U., Fauziyah, U., Cahyani, A. A., & Arif, L. (2021). *Evaluasi Pelayanan Vaksin Covid – 19 (Studi Kasus Puskesmas Mojo Kota Surabaya)*. 4(2), 536–552. <https://doi.org/10.35817/jpu.v4i2.18095>
- LAN. (2009). *Standar Pelayanan Publik, Langkah-langkah Penyusunan* (I). Lembaga Administrasi Negara.
- Nasir, N. M., Joyosemito, I. S., Boerman, B., & Ismaniah. (2021). Kebijakan Vaksinasi COVID-19: Pendekatan Pemodelan Matematika Dinamis Pada Efektivitas Dan Dampak Vaksin Di Indonesia. *Jurnal ABDIMAS*, 4(2), 191–204.

Nikmatillahi, Yola; Setiatin, Sali; Wiyaksa, I. M. (2021). Optimalisasi Alur Pelayanan Vaksinasi Di RSUD X Kota Bandung Tahun 2021. *Jurnal Health Sains*, 2(8).

Pemerintah Desa Jagabaya. (2020). <https://jagabaya.desa.id>

Peraturan Presiden Nomor 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), (2021).

Peraturan Kementerian Kesehatan Nomor 18 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 10 Tahun 2020 Tentang Pengadaan Vaksin dan Pelaksanaan Vaksinasi Dalam Rangka Penanggulangan Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19), (2021).

Sedarmayanti. (2019). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan kepemimpinan Masa Depan* (S. A. Mifka (Ed.); 4th ed.). PT Refika Aditama.