

**KUALITAS PELAYANAN VAKSINASI COVID-19 DI PUSKESMAS RAO
(STUDI KASUS DI KECAMATAN RAO, KABUPATEN PASAMAN)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Administrasi Publik (S.AP)**



**FITRI HARTATI
18042006/2018**

**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2022**

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : **Kualitas Pelayanan Vaksinasi Covid-19 di Puskesmas Rao (Studi Kasus Di Kecamatan Rao, Kabupaten Pasaman).**

Nama : **FITRI HARTATI**

NIM / TM : **18042006/2018**


Program Studi : **Ilmu Administrasi Negara**

Departemen : **Ilmu Administrasi Negara**

Fakultas : **Ilmu Sosial**

Padang, 23 Agustus 2022

Disetujui oleh
Pembimbing,



Prof. Dasman Lanin.,M.Pd.,P.hD
NIP.19570416 198602 1 001

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan tim penguji Skripsi

Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Negeri Padang

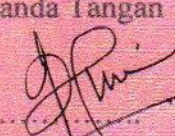
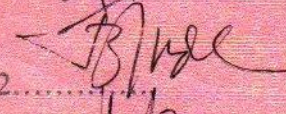
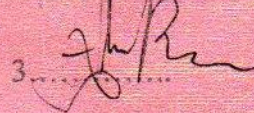
Pada hari Selasa 23 Agustus 2022 Pukul 09:00 WIB s/d 10:00 WIB

**Kualitas Pelayanan Vaksinasi covid-19 di Puskesmas Rao (Studi Kasus Di
Kecamatan Rao, Kabupaten Pasaman)**

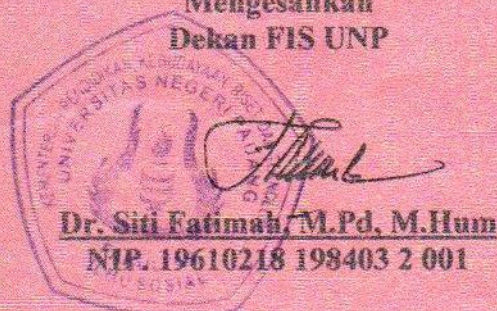
Nama : FITRI HARTATI
TM/NIM : 2018/18042006
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Departemen : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 26 Agustus 2022

Tim Penguji :

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Prof. Dasman Lanin, M.Pd., P.hD	1. 
Anggota	: Adil Mubarak, S.IP., M.Si	2. 
Anggota	: Nora Eka Putri, S.IP., M.Si	3. 

**Mengesahkan
Dekan FIS UNP**



Nama	FITRI HARTATI
Nim	18042006
Tempat Tanggal Lahir	Kampung Baru, 5 Januari 1999
Jurusan	Administrasi Publik (S1)
Fakultas	Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini berjudul “Kualitas Pelayanan Vaksinasi Covid-19 di Puskesmas Rao (Studi Kasus di Kecamatan Rao, Kabupaten Pasaman)” merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini, sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulisnya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, Agustus 2022

Yang Membuat Pernyataan


FITRI HARTATI

ABSTRAK

Fitri Hartati 18042006

Kualitas Pelayanan Vaksinasi Covid-19 di Puskesmas Rao. (Studi Kasus di Kecamatan Rao, Kabupaten Pasaman).

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Rao, Kecamatan Rao, Kabupaten Pasaman bertujuan untuk mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Vaksinasi Covid-19 di Puskesmas Rao. Latar belakang penelitian ini adalah pertama, kualitas pelayanan Kesehatan di Puskesmas Rao belum efektif. Kedua belum tercapainya kualitas pelayanan vaksinasi covid-19 di Puskesmas Rao. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan bentuk penelitian kualitatif deskriptif, Uji keabsahan data dilakukan dengan teknik triangulasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pengumpulan data, Reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan di Puskesmas Rao menunjukkan bahwa, Kualitas pelayanan vaksinasi covid-19 di Puskesmas Rao masih belum optimal dilaksanakan. Hal ini dilihat dari lima indikator yang penulis jadikan acuan dalam melihat Kualitas pelayanan vaksinasi covid-19 di Puskesmas Rao yaitu reability, tangibel, responsiveness, assurance atau jaminan dan atau perhatian. Hasil penelitian menunjukkan, kualitas pelayanan vaksinasi covid 19 dari indikator reability masih kurang baik, seperti ketepatan waktu pelayanannya masih kurang, dari indikator responsiveness pelayanan yang diberikan masih kurang baik, dari segi indikator assurance dan perhatian juga masih kurang baik, hal ini dilihat dari jaminan dan perhatian yang diberikan oleh petugas puskesmas masih kurang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan vaksinasi covid 19 di Puskesmas Rao masih kurang baik dalam pelaksanaannya karena masih terdapat beberapa kendala.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Kesehatan, Vaksinasi Covid-19.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, Assalamualaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, berkat rahmat dan Karunia-nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Vaksinasi Covid-19 di Puskesmas Rao (Studi Kasus di Kecamatan Rao, Kabupaten Pasaman)”. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Selama penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang selalu mendukung penulis secara langsung atau tidak langsung. Penulis mendapat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, sehingga laporan inisiat diselesaikan dengan baik dan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Untuk itu dengan ketulusan hati penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Ganefri, M.Pd., Ph.D selaku Rektor Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dr. Siti Fatimah, M.Pd., M.Hum selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Aldri Frinaldi, S.H., M.Hum., Ph.D selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

4. Bapak Prof. Dasman Lanin, M.Pd.,Ph.D, selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran yang membangun serta membimbing penulis dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
5. Bapak Adil Mubarak, S.IP., M.Si dan Ibuk Nora Eka Putri, S.IP., M.Si selaku dosen penguji skripsi.
6. Bapak Drs. Karjuni Dt. Maani. M.Si selaku dosen Pembimbing Akademik.
7. Bapak dan Ibu Dosen staff pengajar Departemen Ilmu Administrasi Negara sebagai inspirasi penulis serta memberikan pelajaran dan pengalaman kepada penulis.
8. Staff karyawan dan karyawan keputakaan dan staff administrasi Departemen Ilmu Administrasi Negara serta staff administarsi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
9. Bapak Kepala Puskesmas Rao selaku informan kunci dalam penelitian ini.
10. Bapak/ibu Pegawai kesehatan Puskesmas Rao dan warga masyarakat kecamatan Rao selaku Informan dalam penelitian ini.
11. Untuk Orang Tua dan Keluarga tercinta, ayah, Ibu, abang, kakak dan keponakan ku yang telah memberikan support kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Kepada sahabat penulis Anna Mariani Nasution, Candra Muda Hutabarat, Sahriana Siregar, Sahriani Siregar, Sri Rahmadani Fitri, dan Melliana yang selalu bersama.
13. Rekan-rekan grup “Kos Paniang” Yeni Ika Safitri, Maelfi, dan Wilia Kastuti yang sama-sama berjuang dalam penyelesaian skripsi.

14. Rekan-rekan Halak Hita, Nur Fadhila, Siti Aminah, Nur Lia, Yolanda, Desi, dll yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

15. Seluruh rekan-rekan Jurusan Departemen Ilmu Administasi Negara yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang disusun ini masih banyak terdapat berbagai kelemahan dan kekurangan yang penulis tidak sadari. Oleh karena itu penulis membuka diri untuk menerima kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak atau pembaca demi kesempurnaan skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Padang, Juli 2022

FITRI HARTATI
18042006

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A...Latar Belakang Masalah.....	1
B...Identifikasi Masalah.....	6
C...Batasan Masalah.....	6
D...Rumusan Masalah.....	6
E... Tujuan Penelitian.....	7
F... Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
A...Kajian Teoritis.....	8
1...Konsep Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	8
2...Vaksinasi Covid-19.....	11
3...Puskesmas sebagai Unit Pelayanan.....	13
B...Penelitian Relevan.....	16
C...Kerangka Konseptual.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	
A...Jenis Penelitian.....	22
B...Fokus Penelitian.....	22
C...Lokasi Penelitian.....	22
D...Informan Peneliti.....	23
E... Jenis dan Sumber Data.....	24
F... Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	24
G...Uji Keabsahan Data.....	25
H...Teknik Analisis Data.....	26

BAB IV HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN

A...Temuan Umum.....	28
1....Gambaran Umum Puskesmas Rao.....	28
2....Kondisi Demografi Pusekesmas Rao.....	29
3....Sumber Daya Kesehatan Puskesmas Rao.....	30
4....Visi dan Misi Puskesmas Rao.....	31
5....Jadwal Pelayanan Puskesmas Rao.....	31
6....Struktur Organisasi UPT Puskesmas Rao.....	33
B...Temuan Khusus Hasil Wawancara Bersama Informan.....	33
1....Kualitas Pelayanan Kesehatan dan vaksinasi covid-19 di Puskesmas Rao.....	34
C...Pembahasan.....	64
BAB V PENUTUP	
A...Kesimpulan.....	71
B...Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Daftar Informan Penelitian.....	23
Tabel 2	Distribusi Jumlah Penduduk menurut Jorong dan jenis kelamin.....	30
Tabel 3	Data Tenaga Kesehatan Puskesmas Rao.....	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Konseptual.....	21
Gambar 2	Peta Wilayah Kerja Puskesmas Kecamatan Rao.....	29
Gambar 3	struktur organisasi UPT Puskesmas Rao.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	76
Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian.....	78
Lampiran 3 Surat Tugas.....	84
Lampiran 4 Surat Selesai Penelitian.....	85

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Goetsch dan Davis, menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa atau pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan (Hardiyansyah, 2011).

Pelayanan adalah serangkaian kesibukan atau cara dalam memberikan kebutuhan yang diinginkan oleh orang lain selaku untuk yang memberikan pelayanan yang lebih puas berupa penetapan pelayanan. Maupun dapat diartikan bahwa sebagai satu upaya dalam membantu merencanakan atau mengurus segala yang akan dibutuhkan oleh orang lain (Taufana, 2014).

Puskesmas adalah salah satu unit penting yang dibutuhkan oleh masyarakat. Unit puskesmas ini meningkat mulai dari tahun 1968 yang merupakan sarana kesehatan terpenting atau utama bagi masyarakat. Puskesmas ini juga dijadikan sebagai akhir dalam batuan kesehatan awal untuk masyarakat kegiatan itu sebab adanya puskesmas yang menyebar ke seluruh tempat disetiap kelurahan, kecamatan dan kabupaten. Puskesmas yang

begitu sangat membantu kebutuhan masyarakat di bidang kesehatan (Radito, 2014).

Pada Rapat Kerja Kesehatan Nasional ke dua tahun 1969 pembagian Puskesmas dibagi membentuk tiga jenis di antaranya:

1. Puskesmas tipe A, dipimpin oleh dokter penuh.
2. Puskesmas tipe B, dipimpin oleh dokter tidak penuh.
3. Puskesmas tipe C, dipimpin oleh tenaga paramedik (asisten apoteker dan bidan).

Puskesmas A adalah pusat kesehatan masyarakat yang memberikan pelayanan berupa rawat jalan, tidak ada menyiapkan pelayanan rawat inap. Puskesmas B yaitu pusat kesehatan masyarakat yang memberikan pelayanan berupa rawat jalan dan rawat inap kepada masyarakat yang menginginkan pelayanan. Puskesmas C adalah pusat kesehatan masyarakat yang memberikan pelayanan rawat jalan dan rawat inap, yang mana bedanya dengan Puskesmas B merupakan Puskesmas C telah terakreditasi mulai dari bulan Desember tahun 2010 (Pratiwi dan Maharani, 2013).

Tahun 1970 masa keberlangsungannya rapat kerja kesehatan nasional dilaksanakan pemisahan pusat kesehatan masyarakat terlandaskan bagian tenaga yang masih rendah, sebab itu pusat kesehatan masyarakat tipe B dan C belum dikepalai sama sekali oleh dokter atau tidak ada dokternya, akan timbul akibatnya susahny merasakn pengembangannya. Sejak dari tahun 1970 diresmikan cuma ada jenis pusat kesehatan masyarakat dengan daerah kerja.

Adanya Kecamatan atau untuk suatu wilayah yang berjumlah penduduk berkisar 30.000 sampai 50.000 orang (Efrianto, 2018).

Dalam Permenkes nomor 75 tahun 2014, dalam bab 3 dan pasal 9 membahas bahwa Puskesmas, mempunyai persyaratan terdiri dari:

1. Puskesmas mesti dibangun untuk masing-masing disetiap kecamatan.
2. Dalam keadaan tertentu, untuk satu kecamatan untuk mendirikan lebih dari satu pusat kesehatan masyarakat.
3. Pemeriksaan Puskesmas memiliki pemeriksaan untuk kepentingan pelayanan, total penduduk, dan aksesibilitas.
4. Pendirian pusat kesehatan masyarakat wajib memiliki persyaratan bangunan, lokasi, prasarana, kebutuhan kesehatan, ketenagaan, kefarmasian dan laboratorium.

Berdasarkan Unit Pelaksana Teknis, Puskesmas akan bertanggung jawab dalam melaksanakan kebijakan kesehatan dalam rangka pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka membantu dalam mewujudkan kecamatan yang sehat sebagai Unit Pelaksana Teknis. Dalam hal ini, Puskesmas membantu koordinasi upaya kesehatan masyarakat (UKM) tingkat pertama dan upaya kesehatan perorangan (UKP) tingkat pertama di wilayah kerjanya masing-masing. Jenis tenaga kesehatan sebagaimana terdapat dalam Permenkes nomor 75 tahun 2014 dimaksud pada ayat 2 diantaranya: Dokter layanan primer atau dokter, Dokter gigi, Bidan, Perawat, Tenaga kesehatan lingkungan, Tenaga kesehatan masyarakat, Tenaga kefarmasian, Ahli teknologi laboratorium medik dan Tenaga gizi.

Berikut hasil wawancara pada tanggal 20 November 2021 dengan Kepala Puskesmas Rao Kepegawaian Bidang Pembinaan di Puskesmas Rao, yakni bapak dr. H. Tulus Pujiantoro, mengatakan bahwa:

“Wewenang yang mengatur puskesmas adalah Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang puskesmas mengatakan bahwa puskesmas merupakan sarana pelayanan kesehatan. Puskesmas Rao termasuk tipe dasar. Puskesmas Rao melayani rawat jalan, rawat inap dan melayani pelayan vaksinasi covid-19. Pelayanan vaksinasi covid-19 baru mencapai 62 %. Puskesmas Rao tidak melayanani penderita penyakit covid-19”.

Lahirnya covid-19 yang mana pada awal tahun 2020 dan sampai saat ini. Covid-19 ini sangat banyak membawa dampak buruk bagi masyarakat, yang mana merupakan komponen dari keluarga besar virus yang melahirkan penyakit yang ada dalam tubuh hewan ataupun manusia. Covid-19 sebetulnya bukan lain lagi di dunia kesehatan hewan, sebab akan mencemari tubuh manusia, sehingga terpaparnya dengan covid-19. Covid-19 diduga berasal nya dari kelelawar, binatang atau hewan lain yang dikonsumsi oleh manusia sehingga terjadinya penularan terhadap tubuh manusia (Sarip, Syarifudin dan Muaz, 2020).

Upaya dalam penanganan dan pencegahan covid-19 berlanjut dilaksanakan pemerintah Indonesia. Permenkes Nomor 10 Tahun 2021 yang membahas pelaksanaan vaksinasi dalam rangka pencegahan wabah covid-19. Sebagaimana dalam bab 1 pasal 1 vaksin merupakan pembuatan biologi di dalamnya antigen berupa mikroorganisme telah dimatikan atau hidup tapi sudah dilemahkan, adanya bagiannya, atau berupa toksin mikroorganisme telah dibuat menjadi toksoid atau protein rekombinan, untuk ditambahkan

dengan zat lainnya, yang bila diberikan kepada orang menimbulkan ketahanan spesifik secara aktif untuk penyakitnya. Selain itu vaksinasi covid-19 adalah penyediaan yang sesuai diberikan untuk dalam menyediakan atau menguatkan tubuh seseorang untuk berperan terhadap sebuah bakteri, nantinya jika ada suatu terpajangadanya bakteri yang akan dideritanya tidakterasa sakit atau cuma merasakan sakit ringan dan tidak akan membahayakan terjadinya sebuah penularan.

Adapun permasalahan yang terdapat di puskesmas Rao mengenai kualitas pelayanan vaksinasi covid-19 di puskesmas Rao, kecamatan Rao, kabupaten Pasaman. Pertama, kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas Rao belum optimal. Dimana kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan belum sesuai, dilihat dari segi pelayanan kesehatan kurangnya kepatan waktu dalam pelayanan kesehatan, masih banyak masyarakat yang kebigungan terhadap alur atau prosedur yang akan dilalui, mulai dari tahap pengambilan kartu antrian berobat dan seterusnya. Sehingga dengan banyaknya masyarakat yang masih kebingungan dalam melakukan tahap-tahap tersebut, akan menimbulkan kerumunan yang mana seharusnya masyarakat tidak boleh berkerumunan karena pada masa pandemi covid-19 ini harusnya masyarakat lebih menjaga jarak untuk menghindari tertularnya dari penyakit covid-19. Kedua, belum tercapainya kualitas pelayanan vaksinasi covid-19 di puskesmas Rao. Jumlah masyarakat yang sudah mengikuti vaksinasi covid-19 masih berkisar 62 %. Dilihat dari jumlah masyarakat yang masih kurang dari 100 %, berarti belum sesuai dengan target yang ingin dicapai.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis hanya tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Vaksinasi Covid-19 di Puskesmas Rao (Studi Kasus di Kecamatan Rao, Kabupaten Pasaman)”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dilihat bahwa identifikasi masalah dalam penelitian, antara lain:

1. Kurangnya ketepatan waktu dalam pelaksanaan kesehatan.
2. Masih ada pasien yang kebigungan dengan alur pelayanan kesehatan.
3. Masih banyak masyarakat yang berkerumunan pada saat antri dalam melaksanakan vaksinasi covid-19.
4. Sebagian masyarakat di kecamatan Rao masih ada yang belum mengikuti vaksinasi covid-19.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka penulis membatasi masalah hanya pada **“Kualitas Pelayanan Vaksinasi Covid-19 di Puskesmas Rao (Studi kasus di Kecamatan Rao, Kabupaten Pasaman)”**.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah dalam penelitian: Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan dan vaksinasi covid-19 di Puskesmas Rao?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat disimpulkan tujuan dari penelitian adalah Untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan dan vaksinasi covid-19 di Puskesmas Rao.

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa manfaat penelitian, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoretis penelitian ini menjelaskan mengenai Kualitas pelayanan vaksinasi covid-19 di Puskesmas Rao.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pembaca

Menambah ilmu pengetahuan terhadap pembaca tentang kualitas pelayanan vaksinasi covid-19 di Puskesmas Rao.

b. Bagi Peneliti

Selanjutnya hasil penelitian ini menjadi masukan bagi peneliti-peneliti lain untuk mengadakan penelitian yang sama pada masa yang akan datang.