BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Indonesia, kesehatan saat ini merupakan suatu kebutuhan dasar yang utama bagi masyarakat. Kebutuhan dasar yang dimaksud adalah perlu mendapatkan layanan kesehatan yang baik. Di era globalisasi saat ini, semakin meningkatnya kehidupan masyarakat maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat terhadap nilai-nilai kesehatan terutama pada permasalahan kualitas pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan yang kompetitif, karena kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor pendorong menentukan pilihan untuk meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat. Kualitas mencapai keunggulan dilihat dari kebutuhan masyarakat dan dengan persepsi masyarakat itu sendiri bukan berdasarkan persepsi jasa pelayanan yang diberikan. Pelayanan kesehatan ini juga menjadi tanggung jawab bagi penyedia layanan kesehatan seperti puskesmas.

Puskesmas merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat dan merupakan unit fungsional organisasi kesehatan yang mengedepankan peran masyarakat, memberikan pelayanan yang komprehensif dan terpadu kepada masyarakat di bidangnya dalam bentuk kegiatan pokok. Puskesmas diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang baik yang bisa diterima oleh masyarakat. Sebagai penyedia layanan kesehatan, Puskesmas berperan penting dalam pelaksanaan vaksinasi Covid-19. Saat ini, risiko tertular Covid-19 terus meningkat karena masih banyak masyarakat yang tidak peduli dengan virus corona dan tidak menerapkan protokol kesehatan sesuai aturan yang ditetapkan pemerintah.

Menanggapi tantangan kesehatan dan keselamatan yang ditimbulkan oleh COVID-19, banyak negara dan wilayah telah mengumumkan berbagai langkah dan pedoman pencegahan untuk memperlambat penyebaran virus dan mendukung pemulihan ekonomi, seperti menjaga jarak, mengenakan masker, mengurangi tingkat hunian hingga 50%, menyediakan pembersih tangan yang mengandung setidaknya 60% alkohol di tempat umum, serta membersihkan dan mendisinfeksi

benda dan permukaan yang sering disentuh (Lifang Liang, et. al 2021). Sebagian besar warga negara sudah melakukan pembatasan aktivitas sosial, ketakutan akan tempat umum dan keramaian seperti transportasi umum. Proses pengambilan keputusan harus dipertimbangkan untuk mengejar dan mendukung kualitas hidup yang baik (Carmen Guida, et. al, 2020).

Oleh sebab itu, untuk sementara, penyebaran virus Covid-19 adalah tindakan vaksinasi. Vaksin adalah produk biologis, atau bagiannya atau zat yang dihasilkannya, yang mengandung antigen berupa mikroorganisme, yang telah diproses dengan cara yang aman jika diberikan kepada manusia, aktif terhadap penyakit tertentu, menyebabkan kekebalan spesifik. (Gurning dalam Yola Nikmatillahi, dkk, 2021). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa orang yang melakukan vaksinasi kurang percaya diri, menganggap vaksinasi tidak diperlukan, seharusnya lebih dipertimbangkan lagi risiko dan manfaat dari vaksin itu, faktor penghambat dari vaksinasi yaitu banyaknya masyarakat yang kurang bersedia melakukan vaksin (Philip Sprengholz, et. al 2022).

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Pangkalan yang berlokasi di Jl. Raya Pangkalan No.5 Ciptasari, Pangkalan, Kabupaten Karawang, Jawa Barat 41362 sebagai salah satu penyedia pelayanan vaksinasi Covid-19. Puskesmas ini perlu adanya standar pelayanan kesehatan untuk mewujudkan kualitas pelayanan kesehatan vaksinasi Covid-19 yang baik. Dalam rangka penanggulangan pandemi Covid-19, pelaksanaan pelayanan vaksinasi bertujuan meningkatkan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, Puskesmas penting sebagai penyedia layanan kesehatan terutama penyedia layanan Covid-19. Puskesmas perlu memberikan layanan berkualitas dalam hal manajemen layanan kesehatan, fasilitas kesehatan yang memadai, dan sumber daya untuk membuat masyarakat tetap merasa puas.

Berdasarkan dengan hasil penelitian pelaksanaan vaksinasi yang telah dilakukan pada bulan September 2021 - Desember 2021. Penilaian ini di ambil berdasarkan studi acak melalui beberapa pertanyaan umum dalam bentuk kuesioner yang di bagikan kepada beberapa masyarakat, pertanyaan tersebut digunakan untuk mengetahui pengalaman yang dirasakan oleh masyarakat selama adanya program vaksinasi. Penelitian ini juga mengenai pengaruh kualitas pelayanan vaksinasi terhadap tingkat kepuasan masyarakat dengan metode yang relevan. Selanjutnya,

dalam penelitian ini kualitas pelayanan di Puskesmas Pangkalan akan dijadikan sebagai identifikasi sebagai tingkat kepuasan masyarakat terhadap program vaksinasi ini. Penyelesaian dalam penelitian ini dengan menggunakan metode penyelesaian berdasarkan persepsi dari masyarakat. Berikut adalah data cakupan vaksinasi di Puskesmas Kabupaten Karawang.

Tabel 1. 1 Cakupan Vaksinasi

No	Puskesmas	Total Dosis 1 (Semua Tahapan)	Total Dosis 2 (Semua Tahapan)	Total Dosis 3 (Semua Tahapan)	Cakupan Total Dosis 1,2,3
1	Puskes. Klari	32.914	24.271	40	57.225
2	Puskes. Cikampek	21.063	17.768	83	38.914
3	Puskes. Rengasdengklok	20.463	14.928	52	35.443
4	Puskes. Wanakerta	16.997	13.675	66	30.738
5	Puskes. Kotabaru	17.035	13.398	27	30.460
6	Puskes. Teluk Jambe	15.727	14.648	38	30.413
7	Puskes. Purwasari	16.689	12.869	50	29.608
8	Puskes. Ciampel	16.546	10.583	45	27.174
9	Puskes. Lemah Abang	15.409	11.106	33	26.548
10	Puskes. Telagasari	15.407	11.055	70	26.532
11	Puskes. Batujaya	15.547	10.752	33	26.332
12	Puskes. Wadas	13.352	12.471	66	25.889
13	Puskes. Tirtamulya	15.511	10.017	32	25.560
14	Puskes. Cilamaya	14.855	8.963	70	23.888
15	Puskes. Karawang	11.705	11.000	33	22.738
16	Puskes. Adiarsa	11.693	10.716	92	22.501
17	Puskes. Majalaya	11.409	9.068	52	20.529
18	Puskes. Plawad	10.921	9.016	40	19.977
19	Puskes. Jatisari	11.322	7.988	56	19.366
20	Puskes. Kalangsari	9.932	8.530	20	18.482
21	Puskes. Cibuaya	11.528	6.901	39	18.468
22	Puskes. Loji	11.265	7.073	40	18.378
23	Puskes. Cicinde	10.585	7.684	25	18.294
24	Puskes. Tempuran	11.116	6.933	32	18.081
25	Puskes. Pangkalan	10.853	6.908	67	17.828

(Sumber: Website KPCPEN, 2021).

Berdasarkan tabel di atas, hasil survey penelitian diperoleh informasi bahwa layanan kesehatan di Kabupaten Karawang yang melakukan proses vaksinasi Covid-19 sangat banyak. Cakupan vaksinasi per-puskesmas di Kabupaten Karawang yang tertinggi adalah Puskesmas Klari. Akan tetapi, ada beberapa

layanan kesehatan yang belum mencapai target sasaran salah satunya yaitu Puskesmas Pangkalan. Hal ini di akibatkan lokasi Puskesmas Pangkalan yang cukup jauh dengan pusat keramaian dan banyaknya rumah penduduk yang lokasinya jauh dengan Puskesmas. Puskesmas Pangkalan selalu mengadakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap tahunnya dengan cara menyebar kuesioner kepada pasien yang datang ke puskesmas yang kemudian diolah dan menghasilkan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) supaya dapat mengetahui perkembangan kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Pangkalan. Berikut adalah data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Pangkalan dari tahun 2018, 2020 dan 2021.

Tabel 1. 2 Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Tahun	Data IKM
2018	82,54%
2019	-
2020	79,75%
2021	77,70%

(Sumber: Data SKM Puskesmas Pangkalan, 2021)

Berdasarkan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di atas, adanya penurunan kualitas pelayanan berdasarkan survey yang telah dilakukan. Puskesmas perlu dievaluasi apakah sudah memberikan pelayanan terbaik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat mengingat saat ini pemerintah sedang mengupayakan percepatan vaksinasi Covid-19. Namun untuk hal tersebut, Puskesmas Pangkalan melakukan inovasi dengan meningkatkan kualitas pelayanan vaksinasi dengan cara *Door to Door* supaya memudahkan masyarakat yang lokasinya jauh dari Puskesmas. Tujuan penelitian ini, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan vaksinasi di Puskesmas Pangkalan dan mengetahui hasil penilaian dengan dilakukan skenario rekayasa sehingga terciptanya kepuasan masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan vaksinasi berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Puskesmas Pangkalan ?
2. Bagaimana hasil penilaian dari kualitas pelayanan vaksinasi di Puskesmas Pangkalan dengan menggunakan metode Sistem Dinamik ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan vaksinasi terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Puskesmas Pangkalan.
2. Untuk mengetahui hasil penilaian dari kualitas pelayanan di Puskesmas Pangkalan dengan dilakukan skenario rekayasa menggunakan metode Sistem Dinamik.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

   Sebagai pengetahuan bagi penulis sekaligus mempraktekan teori yang sudah di dapat di bangku kuliah.
2. Bagi Puskesmas

   Sebagai informasi bagi manajemen Puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna memenuhi kepuasan masyarakat.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah agar memperjelas objek dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian yang digunakan yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat

2. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Pangkalan pada bulan September 2021 – Desember 2021
3. Data penelitian yang akan diolah berasal dari data historis yaitu data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan hasil kuesioner yang dibagikan kepada peserta vaksin.
4. Penelitian ini tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.
5. Dimensi kualitas pelayanan yang digunakan ada lima dimensi, yaitu: *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*, dan *Tangible* dan dimensi kepuasan ada tiga dimensi, yaitu: *Satisfaction Towards*, *Satisfaction Value* dan *Perceived Best.*