

ABSTRAK

Kualitas pelayanan vaksinasi COVID-19 perlu ditingkatkan karena dapat berdampak pada kepuasan masyarakat. Ketika pandemi COVID-19, pemerintah mengeluarkan kebijakan vaksinasi COVID-19, kepuasan pasien menjadi penting karena dapat mempengaruhi masyarakat untuk melakukan vaksinasi sehingga target sasaran vaksinasi dapat tercapai dengan baik. Tujuan dari penelitian ini yaitu, agar dapat mengetahui hasil penilaian kepuasan masyarakat atas risiko yang terjadi saat vaksinasi berlangsung dan apa yang perlu dikembangkan oleh Dinas Kesehatan Karawang dalam pelayanannya. Penelitian ini dilakukan dengan metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan sampel sebanyak 320 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan metode pengambilan sampel menggunakan rumus slovin. Hasil analisis SEM-PLS penelitian juga ditemukan bahwa terdapat hubungan yang signifikan terhadap Y (Kepuasan Masyarakat) pada dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, dan jaminan dengan nilai ($P \text{ values} = 0.000$) kemudian berbeda dengan dimensi lainnya, dimensi empati memiliki nilai ($P \text{ values} = 0.966$) nilai tersebut (> 0.05) artinya dimensi Empati pengaruhnya (TIDAK signifikan) terhadap Y kepuasan masyarakat.

Kemudian untuk nilai T Hitung terhadap Y mendapatkan 0.043 artinya < 1.967 T tabel yang artinya juga (TIDAK signifikan). artinya Dinas Kesehatan harus memahami masalah para peserta vaksin dan bertindak baik demi keinginan dan kenyamanan masyarakat saat vaksin diberikan dan perhatian secara personal. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai informasi atau referensi bahan dalam melakukan penelitian selanjutnya. Masyarakat dapat menambah wawasan dan informasi tentang faktor-faktor risiko yang mempengaruhi pelayanan vaksinasi COVID-19. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan mengkaji ulang variabel, model, serta item yang telah digunakan pada penelitian ini. Penulis berharap penelitian ini dapat menjadi acuan bagi Dinas Kesehatan Kab.Karawang dalam membimbing masyarakat dalam percepatan vaksinasi COVID-19.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, dan vaksinasi

ABSTRACT

The quality of COVID-19 vaccination services needs to be improved because it can have an impact on community satisfaction. During the COVID-19 pandemic, the government issued a COVID-19 vaccination policy. Patient satisfaction is important because it can influence people to vaccinate so that vaccination targets can be achieved properly. The purpose of this study is to be able to find out the results of the community satisfaction assessment of the risks that occur when the vaccination takes place and what needs to be developed by the Karawang Health Office in its services. This research was conducted using the Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS) method with a sample of 320 respondents. Data collection was carried out using a questionnaire, and the sampling method used the Slovin formula. The results of the research SEM-PLS analysis also found that there was a significant relationship to Y (Community Satisfaction) on the dimensions of physical evidence, reliability, responsiveness, and assurance with a value (P values = 0.000). The empathy dimension has a value (-0.966). t This value (> 0.05) means that the Empathy dimension affects (NOT significant) Y community satisfaction.

Then for the value of T Count to Y, get 0.043, meaning < 1.967 T table, which also means not significant. meaning that the Health Service must understand the problems of the vaccine participants and act well for the wishes and convenience of the community when the vaccine is given and for personal attention. The results of this study are expected to be used as information or reference material in conducting further research. The community can add insight and information about risk factors that affect COVID-19 vaccination services. Future researchers, are expected to review the variables, models, and items that have been used in this study. The author hopes that this research can be a reference for the Karawang District Health Office in guiding the community in accelerating the COVID-19 vaccination

Keyword: *service quality, community satisfaction and vaccination*