

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Virus SARS-CoV-2 pertama kali muncul pada tanggal 9 Januari 2020, sebagai “Novel Coronavirus” berasal dari Wuhan, China. Virus ini menyebar dengan cepat, dengan jumlah kasus terbaru secara global per 22 November 2022 sebanyak 643,4 juta kasus Covid-19. Seiring perkembangan Covid-19, banyak sekali membawa tantangan bagi tenaga kesehatan. Beberapa dapat diselesaikan dengan cepat, ada yang perlu solusi inovatif dan belum pernah terjadi sebelumnya. Salah satu dampak pandemi yang cepat muncul adalah tekanan psikologis manusia yang berdampak buruk bagi tenaga kesehatan diseluruh dunia. (Pfeifer, *et al*, 2022)

Banyak pekerja garis depan menghabiskan berjam-jam dalam kondisi ekstrim untuk merawat orang yang terinfeksi Covid-19, sering sekali merawat disaat-saat terakhir mereka. Penyedia layanan kesehatan lain yang tidak berada di garis terdepan memiliki pemicu stres yang berbeda-beda, antara lain menggunakan *telemedicine* untuk mengelola pasien dari jarak jauh. memilih cara teraman untuk terus menemui pasien di klinik, mendorong inisiatif tenaga kesehatan masyarakat di komunitas mereka sendiri. Menentukan langkah terbaik kedepan bersama rekan-rekan mereka. (Pfeifer, *et al* , 2022)

Kesehatan mental masyarakat sangat terpengaruh oleh pandemi COVID-19. Sejak Maret 2020, jumlah orang yang mengalami depresi berat dan gangguan kecemasan meningkat dua kali lipat, bahkan tiga kali lipat, di beberapa negara di Eropa. Dibandingkan dengan negara-negara kaya. Komorbiditas yang lebih tinggi terkait dengan sistem perawatan kesehatan dan dukungan sosial di negara-negara ini. Saat pandemi COVID-19 memasuki tahun ketiga, efek dari krisis kesehatan mental global ini kemungkinan akan bertahan lama. Memperbesar dampak gangguan sosial dan ekonomi yang telah terjadi sebelum pandemi. (Zeng, *et al*, 2022)

Tubuh melakukan vaksinasi untuk memberikan kekebalan atau perlindungan terhadap penyakit sehingga jika terkena penyakit, mereka tidak akan sakit atau hanya mengalami sakit ringan. Vaksin adalah bahan biologi yang mengandung antigen yang terdiri dari mikroorganisme atau bagian zat yang telah diproses

sehingga aman. Jika diberikan kepada seseorang, vaksin tersebut akan menciptakan kekebalan aktif yang melawan penyakit tertentu. Vaksin akan membantu tubuh membuat kekebalan khusus untuk mencegah tertular dan sakit berat. (Gurning dalam Nikmatillahi, *et al*, 2021)

Untuk mengurangi beban pandemi saat ini, vaksinasi COVID-19 masih sangat penting. Keraguan masyarakat untuk melakukan vaksinasi telah diidentifikasi sebagai krisis kesehatan masyarakat yang signifikan. Tinjauan cepat untuk kasus terbaru untuk beberapa bulan terakhir untuk mengklarifikasi sikap publik (termasuk orang dewasa, orang tua dan remaja itu sendiri) dan faktor-faktor yang mempengaruhi vaksinasi Covid-19 untuk memberikan informasi atau saran kepada otoritas kesehatan masyarakat tentang penerapan vaksinasi yang lebih baik. (Liu, dkk, 2022)

Dinas Kesehatan adalah unit fungsional organisasi kesehatan yang mengutamakan peran masyarakat dan memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di bidangnya masing-masing. Pelayanan kesehatan, seperti dinas kesehatan, diharapkan dapat memberikan layanan kesehatan yang efektif dan dapat diterima masyarakat, sebagai penyedia layanan kesehatan. Dinas kesehatan berperan penting dalam pelaksanaan vaksinasi Covid-19 khususnya di Kabupaten Karawang, saat ini risiko tertular Covid-19 sudah mulai mengalami penurunan. Tetapi tetap saja masyarakat harus waspada terhadap penularan virus Covid-19 dan selalu implementasi protokol kesehatan sesuai dengan peraturan pemerintah.

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kesehatan Karawang yang beralamat di Jl.Parahiyangan No.39, Adiarsa Barat.,Kec Karawang Barat, Jawa Barat 41311 sebagai salah satu penyedia layanan vaksinasi COVID-19 di Karawang dalam rangka mempercepat penyebaran vaksinasi di Kabupaten Karawang, perlu adanya standar pelayanan kesehatan untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang baik. Maka dari itu Dinas kesehatan harus mengutamakan pelayanan vaksin yang baik untuk masyarakat, terutamanya memberikan layanan yang berkualitas dalam hal manajemen kesehatan dan fasilitas kesehatan yang memadai agar masyarakat tetap merasa puas saat melakukan vaksinasi Covid-19. Data COVID-19 Indonesia adalah berikut.

Tabel 1. 1 Data Covid-19 di Indonesia

No	Data	Jumlah (jiwa)
1.	Kasus terkonfirmasi	6.620.317
2.	Kasus aktif	62.196
3.	Sembuh	6.398.648
4.	Meninggal	159.473
5.	Total spesimen diperiksa	111.931.755
6.	Total orang diperiksa	72.224.080
7.	Vaksinasi ke-1	205.330.851
8.	Vaksinasi ke-2	172.276.923
9.	Vaksinasi Booster	66.434.458

(Sumber: Covid19.go.id, 23 November 2022)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, evaluasi ini didasarkan pada survei secara acak melalui serangkaian pertanyaan umum berupa kuesioner yang dibagikan ke beberapa masyarakat. Pertanyaan-pertanyaan ini akan digunakan untuk mengetahui pengalaman masyarakat selama program vaksinasi. Penelitian ini juga mengkaji dampak kualitas pelayanan vaksinasi terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan vaksinasi dengan metode yang relevan. Selain itu, dalam penelitian ini terkait kualitas pelayanan di Dinas Kesehatan Karawang digunakan sebagai ukuran kepuasan masyarakat terhadap program vaksinasi. Penyelesaian dalam penelitian ini dengan menggunakan metode penyelesaian berdasarkan persepsi dari masyarakat. Peneliti juga melampirkan data jumlah cakupan vaksinasi Covid-19 di Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Cakupan Vaksinasi Dinkes Kab.Karawang

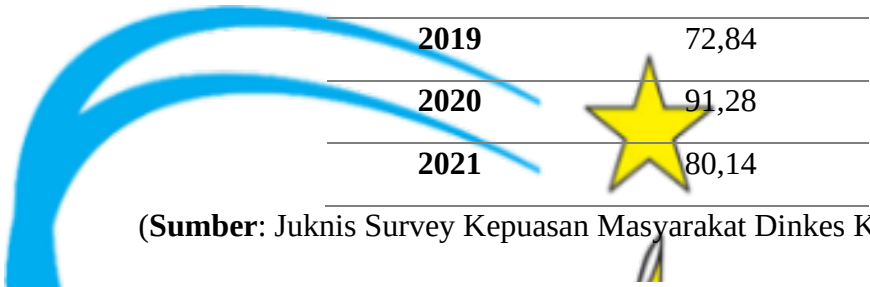
NO	Dosis 1	Total	Persentase
1	SDM Kesehatan	13.937	131.68%
2	Lansia	157.215	102.46%
3	Petugas Publik	153.367	177.43%
4	Masyarakat Umum & Rentan	1.039.405	72.70%
5	Remaja	221.063	93.24%
6	Anak-Anak	238.765	99.64%
7	Gotong-Royong	34.666	
	Total Dosis 1	1.858.418	86.16%
	Dosis 2	Jumlah	Persentase
1	SDM Kesehatan	13.580	128.31%
2	Lansia	110.253	71.86%
3	Petugas Publik	131.346	151.95%
4	Masyarakat Umum & Rentan	891.900	62.38%
5	Remaja	187.035	78.89%
6	Anak-Anak	203.420	84.89%
7	Gotong-Royong	33.150	
	Total Dosis 2	1.570.683	72.82%
	Dosis 3	Jumlah	Persentase
1	SDM Kesehatan	12.141	114.71%
2	Lansia	68.375	44.56%
3	Petugas Publik	66.731	77.20%
4	Masyarakat Umum & Rentan	489.597	34.24%
5	Remaja	18.788	7.92%
6	Anak-Anak	-	
7	Gotong-Royong	27.301	
	Total Dosis 3	1.680.268	40.64%
	Dosis 4	Jumlah	Persentase
1	SDM Kesehatan	3.968	37.49%

(Sumber: Data Laporan Dinkes, November 2022)

Dinas kesehatan setiap tahunnya melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat yang datang. Kuesioner diolah dan menghasilkan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sehingga

masyarakat dapat memantau evolusi kualitas pelayanan yang berada di Dinas Kesehatan. Berikut adalah data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas Kesehatan

Tabel 1. 3 Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)



Tahun	Data SKM
2019	72,84
2020	91,28
2021	80,14

(Sumber: Juknis Survey Kepuasan Masyarakat Dinkes Kab.Karawang)

PLS-SEM, atau pemodelan persamaan struktural kuadrat terkecil parsial, merupakan metode alternatif untuk SEM berbasis kovarian (CB-SEM) yang secara historis lebih generik dipakai ketika menganalisis data memakai pemodelan persamaan struktural (SEM). Ketika tujuan dari model struktural pengguna adalah memprediksi dan menjelaskan hasil target yang diperoleh melalui pengukuran dalam dan luar sampel, PLS-SEM sangat membantu. SEM dimulai dengan definisi model teoritis secara keseluruhan. Ini berisi dua bagian utama model struktural dan model pengukuran, mirip dengan CB-SEM. Peneliti yang menggunakan PLS-SEM biasanya memulai proses pemodelan dengan mengidentifikasi konstituen dan mengasumsikan ketertarikan diantara mereka. Untuk melakukan ini, peneliti harus menentukan struktur dalam model. (Yusuf, 2022)

Pemodelan persamaan struktural (SEM) ini adalah metode analisis multivariat yang dibuat untuk mengatasi kekurangan model analisis sebelumnya, yang telah banyak digunakan dalam penelitian statistika. (Aji A.S dalam Lubis, *et al*, 2019)

Ada beberapa keunggulan (SEM) untuk penelitian antara lain:

Dapat digunakan untuk melihat hubungan kausalitas, validitas, dan reliabilitas; dapat digunakan untuk melihat pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel; dapat menguji beberapa variabel dependen sekaligus dengan variabel independen; dapat mengukur seberapa besar variabel indikator mampu mempengaruhi variabel faktornya masing-masing dan dapat mengukur variabel faktor yang tidak dapat diukur secara langsung melalui variabel indikatornya.

Menurut Ferdinand dalam (Lubis, *et al.*, 2019), Pemodelan (SEM) memiliki beberapa tahapan, yaitu:

Mengembangkan model teoritis, membuat diagram alur (path diagram), mengubah diagram alur ke dalam persamaan SEM, memilih matriks input dan teknik estimasi, menilai masalah identifikasi, menilai model, menginterpretasi dan mengubahnya.

Confirmatory Factor Analysis (CFA) adalah analisis model pengukuran yang digunakan pada SEM; dengan menggunakan alat ini, kita dapat mengetahui apakah indikator-indikator yang digunakan benar-benar dapat menjelaskan struktur tersebut. (Pasaribu et al, dalam Lubis, *et al*, 2019)



1.2 Rumusan Masalah

Penelitian ini akan membahas keadaan saat pelayanan vaksinasi berdasarkan gambaran di atas, yang berada di Fasilitas Kesehatan Karawang. Dengan permasalahan pokok meliputi:

1. Apa saja faktor risiko yang terjadi pada lima dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*?
2. Apa tindakan yang dilakukan terhadap risiko yang terjadi pada dimensi yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat ?
3. Bagaimana hasil penilaian dari kualitas pelayanan vaksinasi di Fasilitas Kesehatan Karawang dengan metode PLS-SEM?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui tindakan usulan perbaikan atas risiko yang terjadi pada lima komponen tersebut.
2. Untuk mengetahui tindakan risiko apa yang dilakukan pada dimensi yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
3. Untuk mengetahui hasil penilaian dan apa yang perlu dikembangkan, oleh Fasilitas Kesehatan Karawang agar kualitas pelayanan vaksinasi terhadap peserta vaksin menjadi lebih baik dengan metode PLS-SEM.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menawarkan beberapa keuntungan:

1. Bagi penulis
 - a. Menambah pengalaman, wawasan dan pengetahuan dalam pelayanan vaksinasi khususnya bidang kesehatan.
 - b. Untuk menjadi bahan refrensi bagi penelitian yang akan meniliti di bidang kualitas pelayanan.
 - c. Menambah relasi dengan orang orang baru, khususnya dilingkungan Dinas Kesehatan Karawang.

2. Bagi Dinas Kesehatan Karawang
 - a. Memberikan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan, sehingga akan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik.
 - b. Membantu kegiatan percepatan vaksinasi di Kabupaten Karawang, khususnya di Dinas Kesehatan
 - c. Dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik di masa depan.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah untuk menjelaskan subjek penelitian adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini terbatas pada penerima vaksin yang datang ke Fasilitas Kesehatan di Karawang.
2. Sampel yang digunakan adalah data peserta vaksin yang masuk pada akun *web primary care* (pcare) pada bulan Juli-November 2022 dan hasil kuesioner yang dibagikan kepada peserta vaksin yang vaksin di Fasilitas Kesehatan Karawang.
3. Dimensi kualitas pelayanan yang digunakan ada lima dimensi, yaitu: *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*.

