

Korelasi antara Keyakinan Masyarakat terhadap Vaksinasi Covid-19 dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Vaksinasi Covid-19

Lina Aliyani Mardiana^{1*}, Rasiman Julianto¹, Ika Oktaviyanti Lutfah¹

Artikel Penelitian

Abstract: Vaccination is a way of preventing various kinds of diseases caused by bacteria, viruses or other germs, where people who have been vaccinated become good, protected, not exposed or only experience mild illness when the disease outbreak occurs, as was the case some time ago when there was an outbreak the Covid-19 pandemic, the world community and also the Indonesian people carry out the Covid-19 vaccination simultaneously. Confidence in the success of vaccination encourages people to voluntarily do it and the quality of vaccination services should be in accordance with community expectations. This study aims to determine the correlation between public belief in the Covid-19 vaccination and the level of satisfaction with the Covid-19 vaccination service. This research is a quantitative research using cross sectional method. A sample of 360 people was obtained by distributing online and offline questionnaires. Shows that there is no correlation between public confidence in the Covid-19 vaccination and the level of satisfaction with the Covid-19 vaccination service, the p-value > 0.05 which means H_0 is accepted or there is no significant relationship between public belief and service quality. There is no correlation between public confidence in the Covid-19 vaccination and the quality of the Covid-19 vaccination service.

Keywords: public confidence, Covid-19 vaccination, service quality

Abstrak: Vaksinasi merupakan cara pencegahan berbagai macam penyakit akibat bakteri, virus atau kuman lainnya, dimana orang yang sudah divaksinasi menjadi kebal, terlindungi, tidak terpapar atau hanya mengalami sakit ringan apabila wabah penyakit tersebut terjadi. Seperti halnya beberapa saat lalu ketika terjadi wabah pandemi penyakit Covid-19, masyarakat dunia dan juga masyarakat Indonesia melakukan vaksinasi Covid-19 secara serentak. Keyakinan akan keberhasilan vaksinasi mendorong masyarakat untuk sukarela melakukannya dan kualitas pelayanan vaksinasi hendaknya sesuai dengan harapan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui korelasi hubungan antara keyakinan masyarakat terhadap vaksinasi Covid-19 dengan tingkat kepuasan pelayanan vaksinasi Covid-19. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode *cross sectional*. Jumlah sampel 360 orang yang diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner secara online dan offline. Menunjukkan tidak ada korelasi antara keyakinan masyarakat terhadap vaksinasi Covid-19 dengan tingkat kepuasan pelayanan vaksinasi Covid-19, nilai p-value > 0,05 yang berarti H_0 diterima atau tidak ada hubungan yang signifikan antara keyakinan masyarakat dengan kualitas pelayanan. Tidak ada korelasi hubungan antara keyakinan masyarakat terhadap vaksinasi Covid-19 dengan kualitas pelayanan vaksinasi Covid-19.

Kata kunci: keyakinan masyarakat, vaksinasi Covid-19, kualitas pelayanan

¹ Universitas Buana
Perjuangan Karawang,
Karawang, Jawa Barat,
Indonesia

Korespondensi:

Lina Aliyani Mardiana
lina.mardiana@ubpkarawang.ac.id



Creative Commons Attribution-NonCommercial-
Share Alike 4.0 International License

Pendahuluan

Kondisi pandemi Covid-19 menjadikan pabrik-pabrik farmasi untuk memproduksi berbagai jenis vaksin sebagai wujud nyata aktif berperan serta dalam penanganan virus Covid-19 dengan strategi “*offensive*” membentuk kekebalan kelompok (*herd immunity*) melalui program vaksinasi Covid-19 (2). Vaksinasi merupakan cara pencegahan berbagai macam penyakit akibat bakteri, virus atau kuman lainnya, dimana orang yang sudah divaksinasi menjadi kebal, terlindungi, tidak terpapar atau hanya mengalami sakit ringan apabila wabah penyakit tersebut terjadi (1).

Program vaksinasi yang dilakukan di Indonesia di mulai bulan Januari 2021, yang mana tingkat keberhasilannya ditentukan oleh beberapa faktor yaitu vaksin (ketersediaan), sarana pendukung (alat/bahan, distribusi, lokasi vaksinasi), petugas vaksinator, sistem informasi serta penerima vaksin (2).

Masyarakat sebagai penerima vaksin yang salah satu nya adalah mahasiswa fakultas farmasi di Kabupaten Karawang telah mengikuti program vaksinasi Covid-19 sesuai dengan anjuran Pemerintah. Berperan sebagai petugas vaksinator adalah tenaga kesehatan yang bekerja di fasilitas layanan kesehatan (Puskesmas) dan Rumah Sakit Pemerintah. Evaluasi terhadap kinerja layanan sangat diperlukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku yakni Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik (termasuk Puskesmas dan Rumah Sakit Pemerintah) berkewajiban memenuhi komponen standar pelayanan antara lain evaluasi kinerja pelaksanaan, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan (3).

Evaluasi kinerja layanan salah satu nya adalah evaluasi terhadap kepuasan konsumen atau pasien atau masyarakat yang mendapatkan layanan. Menurut Tjiptono (2012), kepuasan konsumen adalah keadaan yang diperlihatkan konsumen ketika mereka mendapatkan kebutuhan dan keinginan yang sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi dengan baik (4). Ada banyak cara untuk mengukur kepuasan konsumen, antara lain kritik dan saran, terbuka

dengan masukan pelanggan, rutin mengevaluasi kinerja usaha, meningkatkan pelayanan perusahaan, menyewa jasa *ghost shopper*, mencari tahu alasan pelanggan, serta survei kepuasan konsumen (5).

Survei kepuasan konsumen dilakukan secara berkesinambungan dengan langkah-langkah antara lain: menentukan target survei, menyiapkan biaya survei, memilih metode survei yang bisa dilakukan dengan cara mengisi kuesioner, riset grup, survei langsung, selanjutnya ada penjadwalan pelaksanaan survei, dan terakhir adalah evaluasi dan analisa data (5). Pemerintah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dengan melakukan survei diharapkan memperoleh data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat/konsumen yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan (6).

Kepuasan konsumen dibagi menjadi dua jenis yaitu

1. Kepuasan fungsional adalah kepuasan yang didapatkan dari fungsi suatu produk/jasa yang sedang dimanfaatkan.
2. Kepuasan psikologikal adalah kepuasan yang didapatkan dari atribut yang bersifat tidak berwujud dari suatu produk/jasa.

Kepuasan konsumen memiliki peranan penting dalam menciptakan kesetiaan pelanggan/loyalitas, peningkatan reputasi instansi/perusahaan, pengurangan elastisitas harga dan pengurangan transaksi masa depan serta yang utama sebagai kunci keberhasilan suatu instansi/perusahaan (7).

Adapun faktor yang mempengaruhi layanan yaitu *expected* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka bersifat positif/baik, jika melebihi maka ideal dan jika sebaliknya maka kualitas layanan dikatakan negatif/buruk. Kesenjangan/gap yang terjadi dalam kualitas

layanan yaitu *knowledge gap* merupakan kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen, *standard gap* merupakan kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas jasa, *delivery gap* merupakan kesenjangan antara penyampaian jasa dan penyampaian jasa, *communication gap* merupakan kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal, serta *service gap* merupakan kesenjangan antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan (4).

Berbagai macam jenis kuesioner kepuasan konsumen, yaitu (8):

1. *Customer Satisfaction Score* (CSAT), yaitu kuesioner berisi pertanyaan-pertanyaan sederhana dengan jawaban tertutup seperti: ya/tidak, setuju/tidak setuju, puas/tidak puas. Hasil kuesioner ini biasanya tinggi (diatas 98%) karena pertanyaannya mudah dan sederhana.
2. *Net Promotor Score* (NPS), yaitu kuesioner yang memiliki pertanyaan bagaimana konsumen merekomendasikan produk/jasa kepada keluarga/kerabat/teman dalam skala 0 -10. Dari nilai yang memiliki angka pasti ini, perusahaan dapat membandingkan dan menyimpulkan berapa banyak promotor (7-10) atau detractor (0-6).
3. *Customer Effort Score* (CES), yaitu survey yang mengukur bagaimana usaha para konsumen dalam menggunakan produk/jasa atau mengajukan complain lewat *customer service*. Pertanyaan dalam CES umumnya: "berapa penilaian anda saat menyelesaikan masalah dengan staf kami?". Pilihan jawaban beragam mulia dari Sangat mudah sampai Sangat sulit.
4. *Milestone Survey*, yaitu kuesioner kepuasan konsumen dikirimkan dalam jangka waktu tertentu untuk memahami pengalaman pelanggan secara baik. *Milestone survey* bisa dilakukan atau dikirimkan berdasarkan waktu seperti 60 hari setelah *sign up* atau *subscribe* ke dalam website

Salah satu metode untuk mengukur kualitas pelayanan adalah *Service Quality* atau *Servqual*, dengan lima dimensi pengukuran kepuasan pelayanan yaitu *Tangible* (Bukti Nyata) adalah

kondisi perusahaan yang nyata seperti tempat nya nyaman, ruang tunggu mencukupi, tempat parkir memadai, *Empathy* (Empati) adalah perhatian terhadap konsumen seperti mau mendengarkan, memahami dan membantu mencari solusi, *Reability* (Keandalan) adalah perusahaan memberikan layanan yang benar dan tepat, *Responsiveness* (Daya Tanggap) adalah pemberian respon dengan tepat waktu kepada konsumen, *Assurance* (Jaminan) adalah kemampuan perusahaan memberikan rasa aman atau percaya kepada konsumen (9).

Perbedaan penelitian yang dilakukan dengan penelitian lain yaitu penelitian lain yang berkaitan dengan kualitas pelayanan vaksinasi Covid-19 dengan kepuasan pasien di lakukan di puskesmas (13), sementara penelitian yang dilakukan pasiennya adalah Mahasiswa Fakultas farmasi di daerah Karawang.

Bahan dan Metode

Bahan

Pengumpulan data, reduksi data, sajian data dan verifikasi data/penarikan kesimpulan

Alat.

Handphone, aplikasi Google Formulir, Laptop, aplikasi SPSS 25.

Metode

Penelitian kuantitatif deskriptif kuesioner dengan jumlah sampel 360 orang yang terdiri dari populasi mahasiswa fakultas farmasi Univ.Buana Perjuangan Karawang 419 orang dan mahasiswa Universitas Singaperbangsa Karawang 252 orang. Menggunakan rumus Slovin $n = \frac{N}{1+Ne^2} \cdot (10)$

Teknik sampling dilakukan secara acak/probability sampling, yaitu pengambilan sampel yang memberi kesempatan yang sama untuk diambil pada setiap elemen populasi (11)

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = margin eror (5%) = 0,05

$$n1 = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{419}{1+419(0,05)^2} = 204,6 = 205$$

$$n2 = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{252}{1+252(0,05)^2} = 154,6 = 155$$

n1 = sampel Mahasiswa UBPK

n2 = sampel Mahasiswa Unsika

Total responden n1+n2 = 360 orang

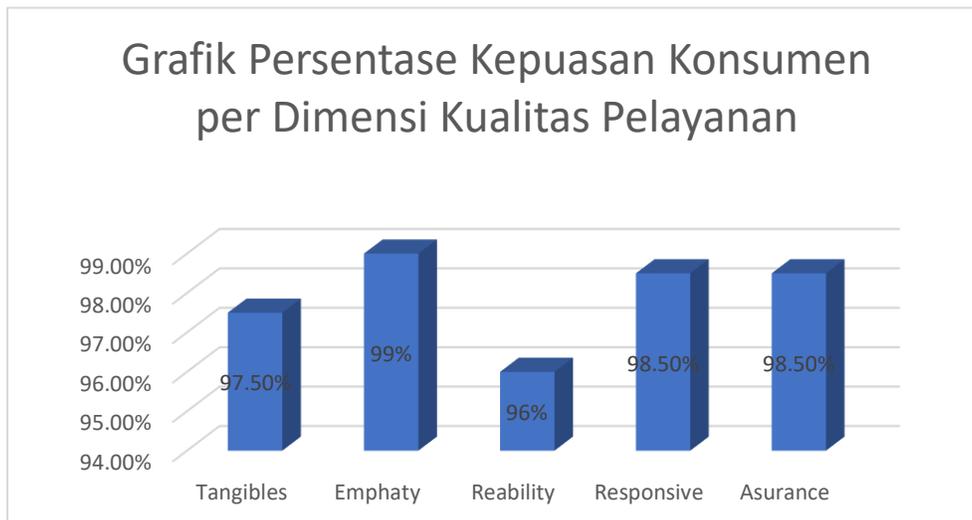
Kuesioner berupa Google Formulir dibagikan secara *offline* dan *online* menggunakan aplikasi Whatsapp. Kuesioner memuat pernyataan pendahuluan antara lain umur, jenis Kelamin, tempat vaksinasi, keluhan setelah vaksinasi juga keyakinan setelah melakukan vaksinasi, dan pernyataan inti yang berkaitan dengan kepuasan kualitas pelayanan menggunakan skala likert 1 – 5 merupakan skala psikometriks yang umum digunakan dalam angket dan skala yang banyak digunakan dalam riset berupa survei. Biasanya disediakan lima pilihan dengan skala format 1 = Sangat tidak setuju, 2 = Tidak setuju, 3 = Kurang setuju, 4 = Setuju, 5 = Sangat setuju (11).

Pengolahan data awal dilakukan uji validitas dan reabilitas, kemudian menganalisa tingkat kepuasan konsumen/pasien dilanjutkan dengan analisa korelasi antara tingkat kepuasaan dengan keyakinan setelah melakukan vaksinasi menggunakan analisis bivariat dengan uji korelasi *Kendalls tau* untuk mencari hubungan dua atau lebih variabel dengan skala nominal dan ordinal.

Hasil dan Diskusi

Pengolahan data awal untuk uji reabilitas dan validitas dinyatakan pernyataan-pernyataan yang diajukan adalah real dan valid.

Tingkat kepuasan kualitas pelayanan dengan 10 pernyataan yang terbagi dalam 5 dimensi, diperoleh nilai presentase yang sangat tinggi yaitu dimensi *tangibles* 97,8% (33,6% cukup puas, 42,9% puas, 21,3% Sangat puas), dua pernyataan yang berkaitan dengan kebersihan dan kenyamanan tempat vaksinasi baik ruang tunggu atau pun toilet, *Empathy* 99,0% (28,5% cukup puas, 48,6% puas, 21,9% sangat puas), dua pernyataan yang berkaitan dengan pelayanan petugas vaksinasi memberikan layanan sesuai kebutuhan bersikap sopan dan ramah, *Reability* 96,1% (31,1% cukup puas, 45,6% puas, 19,4% sangat puas), dua pernyataan yang berkaitan dengan petugas vaksinasi memberikan pelayanan tepat waktu dan teliti serta adanya informasi sebelum layanan dilakukan dan bersedia menanggapi keluhan, *Responsiveness* 98,9% (24,3% cukup puas, 51,8% puas, 22,8% sangat puas), dua pernyataan yang berkaitan dengan layanan petugas vaksinasi yang menerima dan melayani dengan baik juga melakukan pelayanan sesuai prosedur yang telah ditentukan dan *Assurance* 98,9% (23,1% cukup puas, 48,2% puas, 27,6% Sangat puas), dua pernyataan yang berkaitan dengan jenis vaksin yang diberikan sesuai, terjamin kualitasnya, juga jarum suntik yang digunakan masih utuh dalam kemasan/baru serta pasien memiliki data yang sama dengan data yang dimiliki petugas.



Gambar 1. Grafik Persentase Kepuasan Konsumen

Tabel 1. Tingkat kepuasan kualitas pelayanan

No	Indikator	Jumlah					Total
		STP	TP	CP	P	SP	
Bukti langsung (<i>Tangibles</i>)							
1	Tempat vaksinasi bersih dan nyaman (ruang tunggu serta toilet yang bersih)	4	7	144	137	68	360
2	Penampilan petugas vaksinasi bersih dan rapih	2	3	98	172	85	360
Perhatian (<i>Empathy</i>)							
1	Petugas vaksinasi memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan	1	1	103	184	71	360
2	Petugas vaksinasi besikap sopan dan ramah	1	4	102	166	87	360
Keandalan (<i>Realibility</i>)							
1	Petugas vaksinasi tepat waktu dan teliti dalam memberikan pelayanan vaksin	2	10	115	163	70	360
2	Petugas vaksinasi memberikan informasi sebelum pelayanan diberikan dan bersedia menanggapi keluhan	1	15	109	165	70	360
Tanggapan (<i>Responsive</i>)							
1	Petugas vaksinasi menerima dan melayani anda dengan baik	1	3	94	183	79	360
2	Petugas vaksinasi melakukan tindakan sesuai prosedur	2	2	81	190	85	360
Kepastian (<i>Assurance</i>)							
1	Jenis vaksin yang diberikan sesuai, terjamin kualitasnya, dan jarum suntik yang digunakan masih utuh dalam kemasan	2	0	85	176	97	360
2	Data yang dimiliki sesuai dengan data yang ada di petugas vaksin	4	2	81	171	102	360

Ket : STP = Sangat Tidak Puas; TP = Tidak Puas; CP = Cukup Puas; P = Puas; SP = Sangat Puas

Tabel 2. Keyakinan masyarakat vs Tingkat kepuasan

Keyakinan masyarakat	Prosentase (%)	Tingkat kepuasan	Prosentase (%)
Masih bisa terkena Covid -19	48,3	Tangibles	97,8
Yakin terbebas dari Covid-19	35,3	Empathy	99,0
Ragu terbebas dari Covid-19	16,4	Reability	96,2
		Responsiveness	98,9
		Assurance	98,9

Tabel 3. Uji Korelasi keyakinan masyarakat vs tingkat kepuasan kualitas pelayanan

Dimensi	Koefisien korelasi	p-value	Kesimpulan
<i>Tangibles</i>	0,017	0,725	Tidak ada hubungan
<i>Empathy</i>	0,031	0,517	Tidak ada hubungan
<i>Reability</i>	0,007	0,889	Tidak ada hubungan
<i>Responsiveness</i>	0,01	0,827	Tidak ada hubungan
<i>Assurance</i>	-0,037	0,431	Tidak ada hubungan

Dengan demikian hasil penelitian menunjukkan kinerja petugas vaksinator dan tempat dilakukannya pelayanan (Puskesmas dan atau RS Pemerintah) adalah sangat baik sehingga mampu memberikan kepuasan kepada pasien.

Pertanyaan pendahuluan yang meliputi jenis kelamin, presentase perempuan 84,2% karena dari mulai sekolah menengah kejuruan farmasi pun peminat nya mayoritas perempuan, dibutuhkan ketelitian, yang umumnya Perempuan lebih teliti dibanding laki-laki (12). Usia responden diperoleh data range usia 18-22 tahun, usia yang sesuai untuk masa-masa kuliah adalah yang terbanyak yaitu 86,7%. Mahasiswa yang fokus kuliah 74,7%, dan kuliah sambil bekerja 25,3%, mahasiswa Fakultas Farmasi yang alumni Sekolah Menengah Kejuruan Farmasi (SMKF) umumnya memiliki peluang untuk bekerja setelah lulus SMKF karena memiliki keterampilan sebagai tenaga teknis kefarmasian baik di pelayanan kesehatan seperti apotek dan rumah sakit. Data diambil bulan April – Juni 2022, dari 360 responden hanya 2 orang yang belum melakukan vaksinasi ke dua, 99,4% sudah melakukan vaksin 1 dan 2. Mereka tidak memiliki keluhan setelah di vaksin sejumlah 51,9%, juga secara sukarela melakukan vaksinasi dengan presentase 85,6%, sisanya merasa terpaksa karena untuk keperluan persyaratan. Jenis vaksin yang digunakan sinovac 71,1%, astra zeneca 21,9%, moderna 3,3%, pfizer 3,1% dan vaksin nusantara 0,6%.

Keyakinan masyarakat setelah vaksinasi tergolong rendah yaitu Presentase yakin akan terbebas Covid-19 setelah vaksinasi sebesar 35,3%, presentase ragu-ragu bisa terbebas Covid-19 setelah vaksinasi sejumlah 16,4% dan presentase tertinggi keyakinan masih bisa terkena Covid-19 setelah vaksinasi sejumlah 48,3%. Dengan demikian meskipun masyarakat masih yakin bisa terkena Covid-19 setelah vaksinasi, masyarakat tetap merasa puas terhadap kinerja pelayanan petugas vaksinator dan juga tempat pelayanan vaksinasi itu dilakukan.

Keyakinan masyarakat yang tergolong rendah tidak berkaitan dengan kepuasan masyarakat yang tergolong tinggi di buktikan dengan hasil dari analisa korelasi bivariat hasil uji hubungan antara indikator kualitas layanan dengan tingkat

keyakinan responden menunjukkan nilai *p-value* dari indikator *tangible, empathy, realibility, responsiveness, dan assurance* > 0,05 yang berarti H_0 diterima atau tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan (*tangible, empathy, realibility, responsiveness, dan assurance*) dengan tingkat keyakinan pasien setelah mendapatkan vaksin Covid-19. Dari hasil pengujian tiap indikator kualitas pelayanan diatas, dilakukan pula pengujian skor total kualitas pelayanan dengan tingkat keyakinan yang diperoleh hasil koefisien korelasi sebesar -0,01 dengan *p-value* 0,983 yang menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dengan tingkat keyakinan responden.

Kesimpulan

Tidak ada korelasi antara keyakinan masyarakat (mahasiswa fakultas farmasi di Kabupaten Karawang) terhadap vaksinasi Covid-19 dengan tingkat kepuasan pelayanan vaksinasi Covid-19, yang ditunjukkan dengan nilai *p-value* > 0,05 yang berarti H_0 diterima atau tidak ada hubungan yang signifikan.

Referensi

1. Vaksinasi. Wikipedia, The Free Encyclopedia. 24 March 2023. Accessed 4 May 2023, <https://id.m.wikipedia.org/wiki/Vaksinasi>.
2. Lestanto NR, Agung. Program Vaksinasi Covid 19 Tantangan Dalam Mewujudkan Herd Immunity. Accessed 4 May 2023. <https://anggaran.kemenkeu.go.id/in/post/pogram-vaksinasi-Covid-19-tantangan-dalam-mewujudkan-herd-immunity>
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra. Service, Quality Saticfaction. Andi Offset. Yogyakarta; 2016.
5. Kotler, Philip, Amstrong, Gary. Principles of marketing. Global Education, Person Education, Harlow; 2016.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman umum penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik; 2017.

7. Paratama, Cahya Dicky. Kepuasan Pelanggan: Definisi dan Faktor yang Memengaruhinya. 31 December 2020. Accessed 4 May 2023, <https://amp.kompas.com/skola/read/2020/12/31/192210769/kepuasan-pelanggan-definisi-dan-faktor-yang-memengaruhinya>
8. Jessica, Chrissila. Menyusun Kuesioner Kepuasan Pelanggan: Apa Saja yang Perlu Diperhatikan?. 25 Jan 2022. Accessed 4 May 2023, <https://glints.com/id/lowongan/kuesioner-kepuasan-pelanggan/#.YwceyPelYIQ>
9. Fichri, Aidil. Mengenal Service Quality, Metode Untuk Mengukur Kepuasan Konsumen. 12 Jan 2022. Accessed 4 May 2023, <https://sukabumiupdate.com/posts/93691/mengenal-service-quality-metode-untuk-mengukur-kepuasan-konsumen>
10. Ryan, T. Sample size determination and power. John Wiley and Sons; 2013.
11. Sugiyono. Metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta; 2013.
12. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu. Accessed 4 May 2023, <http://repository.stei.ac.id/5969/3/II.pdf>
13. MG Catur Yuantari, Sartika Wulan Setyaningsih, Nadila Putri Rachmawati. Kualitas pelayanan pemberian vaksinasi Covid-19 dengan kepuasan pasien di puskesmas. HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development). Volume 6 No.1; 2022.