ISSN 2797-2100
JURNAL BUANA FARMA
Sekretariat:
Fakultas Farmasi UBP Jln. Ronggo Waluyo
Sirnabaya, Teluk Jambe, District, Karawang, Jawa
Barat, 41361
Website: http://journal.ubpkarawang.ac.id/mahasiswa/index.php/buanafarma

TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS FARMASI TERHADAP PELAYANAN VAKSINASI COVID-19 (DOSIS 1 DAN 2) DI KABUPATEN KARAWANG

Lina Aliyani Mardiana*, Ady Yusup Harian Jaya, Dian Iftihar Sulaiman, Husnain M Mahlup, Ika Oktaviyanti Lutfah, Muhammad Rifqi Ardian, Rasiman Julianto, Rifaldi Mardiansyah, Silky Maulina, Theshinta Berliana Widjaya, Tri Yuni Rahayu, Umar Bahrudin

Fakultas Farmasi, Universitas Buana Perjuangan Karawang, Karawang, Jawa Barat, Indonesia
*Penulis Koresponding: lina.mardiana@ubpkarawang.ac.id

Abstrak

Wabah *Corona Virus Disease* 2019 atau disebut sebagai Covid-19 yang melanda dunia pada tahun 2020 dan di mulai dari Wuhan,china menimbulkan kedaruratan di berbagai negara, salah satunya adalah Indonesia. Dengan adanya pandemi Covid-19 ini, pemerintah menetapkan kebijakan untuk membatasi segala kegiatan masyarakat yang dapat memungkinkan penularan Covid-19. Kebijakan lain yang diterapkan oleh pemerintah untuk mengurangi lonjakan kasus Covid-19 adalah memberikan vaksin Covid-19 kepada seluruh warga Indonesia. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan kuisioner yang dilaksanakan pada bulan Mei - Juni 2022. Penelitian ini di ambil dari seseorang yang telah melakukan vaksinasi Covid-19 , pengambilan data ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan seseorang terhadap pelayanan yang didapatkan saat melakukan vaksinasi. Sampel penelitian ini terdiri dari mahasiswa farmasi UBPK dan mahasiswa farmasi UNSIKA di kabupaten Karawang Identitas responden berdasarkan jenis kelamin, umur, asal instansi, status (kuliah sambil bekerja), status (menikah), tempat vaksinasi 1 dan 2, keluhan yang dirasakan setelah vaksinasi, keyakinan setelah melakukan vaksinasi 1 dan 2. Berdasarkan hasil survey kepuasan vaksinasi Covid-19 di wilayah kabupaten Karawang selama masa pandemi Covid-19, diperoleh data dengan nilai kepuasan konsumen tinggi, interpretasi Sangat tinggi (81%-100%), memiliki nilai presentase rata-rata lima dimensi kualitas pelayanan yang tinggi yaitu 97,9%. Ke lima dimensi kualitas pelayanan sudah sama dengan atau diatas 81%, yaitu *tangibles*,*reability*, r*esponsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Kualitas pelayanan tertinggi pada dimensi *emphaty* 99% dan terendah pada dimensi *reability* 96%.

Kata kunci: vaksinasi COVID-19, pelayanan vaksinasi 1 dan 2, pandemi COVID-19.

Abstract

The outbreak of Corona Virus Disease 2019 or referred to as Covid-19 that hit the world in 2020 and started from Wuhan, China caused emergencies in various countries, one of which was Indonesia. With the Covid-19 pandemic, the government has set policies to limit all community activities that can allow the transmission of Covid-19. Another policy implemented by the government to reduce the surge in Covid-19 cases is to provide Covid-19 vaccines to all Indonesian citizens. This study is a quantitative study using a questionnaire that was conducted in May - June 2022. This study was taken from someone who has vaccinated against Covid-19, this data collection was carried out to determine a person's level of satisfaction with the services received when vaccinating. The sample of this study consisted of UBPK pharmacy students and UNSIKA pharmacy students in Karawang district. Respondents' identities were based on gender, age, institution of origin, status (college while working), status (married), vaccination sites 1 and 2, complaints felt after vaccination, confidence after vaccination 1 and 2. Based on the results of the Covid-19 vaccination satisfaction survey in the Karawang district during the Covid-19 pandemic, data were obtained with a high consumer satisfaction value, very high interpretation (81%-100%), and an average percentage value of five dimensions of high service quality, namely 97.9%. The five dimensions of service quality are equal to or above 81%, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The highest service quality is at 99% empathy dimension and the lowest is 96% reliability dimension.

Keywords: *COVID-19 vaccination, 1 and 2 vaccination services district, the COVID-19 pandemic.*

PENDAHULUAN

Wabah *Corona Virus Disease* 2019 atau disebut sebagai Covid-19 yang melanda dunia pada tahun 2020 dan di mulai dari wuhan,china (Ren, 2020 ; WHO, 2020 ; Kemenkes RI, 2020) menimbulkan kedaruratan di berbagai negara, salah satunya adalah Indonesia. COVID-19 merupakan penyakit menular yang disebabkan oleh sindrom pernapasan akut Coronavirus 2 (*severe acute respiratory syndrome coronavirus 2* atau *SARS-CoV-2*). Virus ini merupakan keluarga besar

Coronavirus yang dapat menyerang hewan. Ketika menyerang manusia, Corona virus biasanya menyebabkan penyakit infeksi saluran pernafasan, seperti flu, MERS (*Middle East Respiratory Syndrome*), dan SARS (*Severe Acute Respiratory Syndrome*). Covid-19 sendiri merupakan corona virus jenis baru yang ditemukan di Wuhan, Hubei, China pada tahun 2019 (Setiawan, 2020; Huang, 2020).

Dengan adanya pandemi Covid-19 ini, pemerintah menetapkan kebijakan untuk membatasi segala kegiatan kemasyarakatan untuk mengurangi kemungkinan penularan Covid-19 pada masyarakat Kebijakan lain yang diterapkan oleh pemerintah untuk mengurangi lonjakan kasus Covid-19 adalah memberikan vaksin Covid-19 kepada seluruh warga Indonesia (Kemenkes RI, 2020; Rachman, 2020)

Melalui Peraturan Presiden Nomor 99 Tahun 2020 tentang Pengadaan Vaksin dan Pelaksanaan Vaksinasi Dalam Penanggulangan Pandemi COVID-19, Pemerintah menargetkan agar vaksin dapat memenuhi cakupan minimal 181,55 juta orang (70 %) dari populasi masyarakat Indonesia. Tantangannya, sebagian besar masyarakat Indonesia dihadapkan dengan masih kentalnya kepercayaan yang bersifat turun temurun, norma dan nilai-nilai yang dianut, faktor pengetahuan atau jaringan sosial sebagai saluran informasi, serta kepuasan terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang ada (Hertanto, 2021; Kemenkes R1, 2021; Machmud 2008).

Kota karawang merupakan salah satu kota di Indonesia yang mengikuti peraturan pemerintah dari masa pemberlakuan PPKM, PSBB, dan pembatasan pembatasan lainnya yang di buat oleh pemerintah yang bertujuan untuk mencegah penularan covid-19 semakin meluas (Kemenkes RI, 2020), Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 99 Tahun 2020 tentang Pengadaan Vaksin dan Pelaksanaan Vaksinasi dan Penanggulangan Pandemi Corona Virus Disease 2019 (COVID-19). Mahasiswa Farmasi di karawang ikut menerapkan peraturan pemerintah dari menjaga jarak, memakai masker, dan termaksud melakukan vaksinasi yang bertujuan untuk membantu mencegah meluasnya covid-19.

Kepuasan dalam kegiatan vaksinasi merupakan bagian hal yang penting untuk mengukur kinerja instansi pemerintah khususnya puskesmas sebagai pelaksana kebijakan himbauan vaksinasi tersebut dan merupakan pelayanan sektor publik sebagai unit pelaksana teknis dari Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di satu atau sebagian wilayah kecamatan (Kepmenkes No. 128 Tahun 2004).

Tujuan pengukuran kinerja sector publik menurut Mardiasmo, 2002:122, yaitu :

1. Mengkomunikasikan strategi secara optimal
2. Alat untuk mencapai kepuasan berdasarkan pendekatan individu maupun kolektif
3. Mengukur kinerja finansial dan non finasial untuk melihat perkembangan pencapaian strategi
4. Menyamakan persepsi terhadap kepentingan manajer level menengah dan bawah serta adanya motivasi untuk mencapai tujuan

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan metode survey kepada mahasiswa farmasi di Kabupaten Karawang untuk melihat kinerja puskesmas dengan melihat tingkat kepuasan dari mahasiswa farmasi terhadap pelayanan vaksinasi covid-19 di kabupaten Karawang.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan dengan metode survey lewat kuisioner secara online lewat penyebaran whatsapp dan secara offline dengan melakukan wawancara langsung terhadap sampel secara *purposive sampling.*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Sampel Penelitian

Identitas responden berdasarkan Jenis kelamin, Umur, asal instansi, status (kuliah sambil bekerja), status (menikah), tempat vaksinasi 1, tempat vaksinasi 2, keluhan yang dirasakan responden setelah vaksinasi, keyakinan responden setelah melakukan vaksinasi 1 dan 2, vaksinasi yang responden lakukan terdata dalam Tabel di bawah ini:

Tabel 1. Identitas responden

No	Identitas Responden	Jumlah	Presentase
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	57	15,8 %
	Perempuan	303	84,2 %
	Total	360	100 %
2	Usia		
	18-22	312	86,7 %
	23-26	43	11,9 %
	>27	5	1,4 %
	Total	360	100 %
3	Asal Instansi		
	UBP Karawang	327	90,8 %
	Unsika	33	9,2 %
	Total	360	100 %
4	Status		
	Bekerja	91	25,3 %
	Tidak bekerja	269	74,7 %
	Total	360	100 %
5	Status		
	Menikah	10	2,8%
	Belum menikah	250	97,2%
	Total	360	100%

No	Identitas responden	Jumlah	Presentase
6	Keluhan yang dirasakan		
	Ada	173	48,1 %
	Tidak ada	187	51,9 %
	Total	360	100%
7	Keyakinan responden setelah melakukan vaksinasi 1 dan 2		
	Masih bisa terkena Covid-19	174	48,3 %
	Yakin terbebas dari covid-19	127	35,3 %
	Ragu terbebas dari covid-19	59	16,4 %
	Total	360	100 %
8	Vaksinasi yang responden lakukan		
	Sukarela	308	85,6 %
	Terpaksa (untuk keperluan persyaratan)	52	14,4 %
	Total	360	100 %
9	Jenis vaksin		
	Sinovac	256	71,1 %
	Pfizer	11	3,1 %
	AstraZeneca	79	21,9 %
	Moderna	12	3,3 %
	Vaksin Nusantara	2	0,6 %
	Total	360	100%

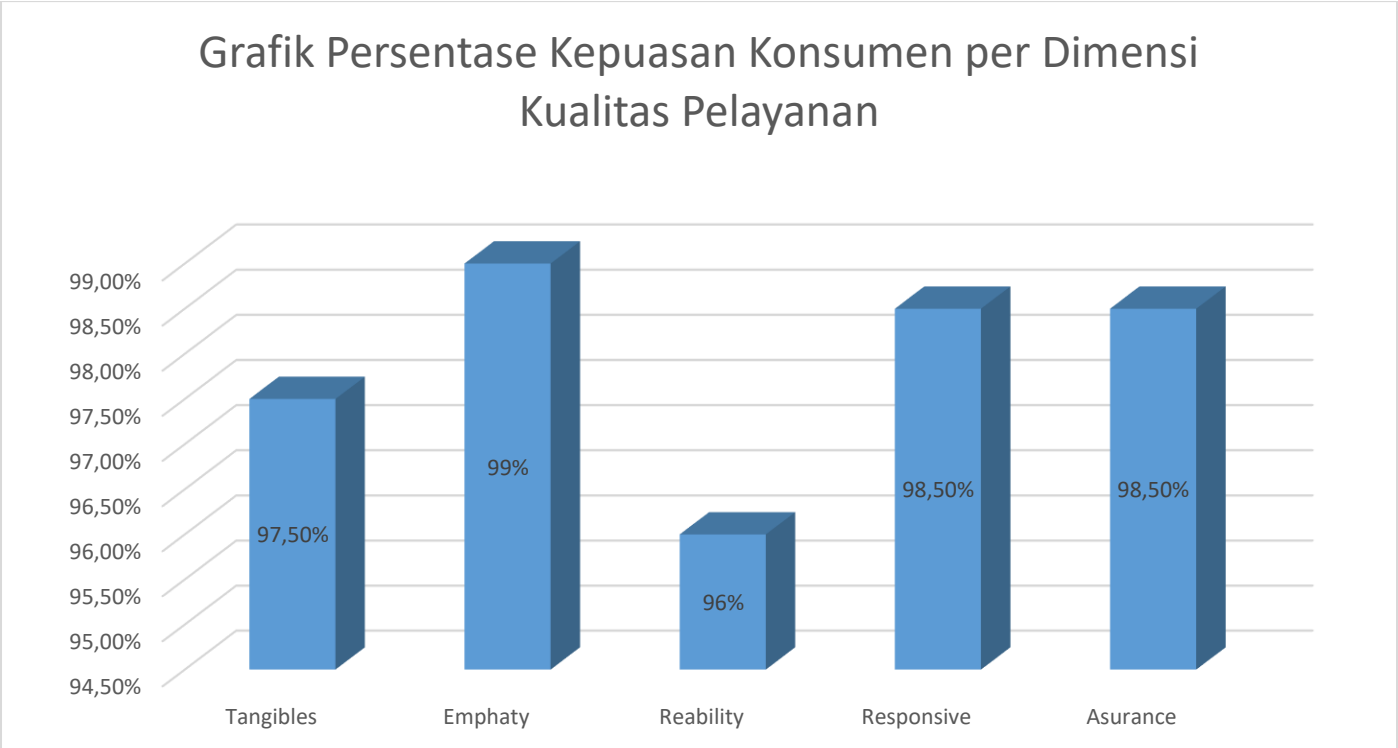
Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 1 diatas, mengenai identitas responden. Jenis Kelamin mayoritas adalah Perempuan 84,2% karena umumnya di Fakultas Farmasi yang mendominasi adalah mahasiswa Perempuan 1:3 (mamikos.com), sedangkan untuk usia yang dominan adalah usia produktif masa kuliah menurut Willis, S (2011) disebut usia dewasa awal, sejumlah 86,7%. Adapun asal Perguruan Tinggi mahasiswa yang dijadikan sampel yang dominan adalah mahasiswa Fakultas Farmasi Univ.Buana Perjuangan Karawang sebanyak 90,8%, status lebih banyak yang tidak bekerja (74,7%) dan belum menikah (97,2%). Untuk keluhan yang dirasakan setelah vaksinasi hamper berimbang meskipun dominan yang tidak memiliki keluhan yakni 51,9% dan keyakian setelah vaksinasi masih bisa terkena covid-19 memiliki prosentase 48,3% masih dominan dibandingkan dengan keyakinan akan terbebas covid-19 setelah vaksinasi. Responden melakukan vaksinasi dengan sukarela sejumlah 85,6% dan jenis vaksin yang banyak digunakan adalah sinovac sebesar 71,1%

Tabel 2. Rekapitulasi Jawaban dari Pertanyaan pada setiap responden

NO	Indikator	Jumlah					Total
		STP	TP	CP	P	SP	
Bukti langsung (*Tangibles*)							
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 (*Empathy*)							
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 (*Realibility*)							
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 (*Responsive)*							
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 (*Assurance*)							
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 miliki sesuai dengan data yang ada di petugas vaksin	4	2	81	171	102	360

Sumber: Data diolah, 2022



Tabel 2, menjelaskan hasil survey kepuasan responden terhadap pelayanan vaksinasi covid-19 dengan lima dimensi kepuasan yaitu bukti langsung (*tangibles)*, perhatian (*empathy)* keandalan (*Reability)*, tanggapan (r*esponsiveness)*,dan kepastian (*assurance*), masing-masing menggunakan dua indikator yaitu tempat vaksinasi yang bersih juga nyaman dan indikator penampilan petugas yang bersih dan rapi untuk dimensi bukti langsung (*tangibles)* memperoleh prosentase total cukup puas, puas dan sangat puas masing-masing 96,9% dan 98,6%. Indikator petugas memberikan pelayanan sesuai kebutuhan dan bersikap sopan juga ramah untuk dimensi perhatian (*empathy*) masing-masing memperoleh prosentase total cukup puas, puas dan sangat puas yaitu 99,4% dan 98,6%. Dimensi keandalan (*Reability*) dengan indikator petugas tepat waktu juga teliti dan petugas memberikan informasi sebelum pelayanan juga bersedia menanggapi keluhan, msing-masing memiliki prosentase 96,7% dan 95,6% untuk total cukup puas, puas dan sangat puas. Dimensi ke-empat yaitu tanggapan (r*esponsiveness*) dengan indikator petugas menerima juga melayani dengan baik daan melakukan tindakan sesuai prosedur memiliki prosentase yang sama yaitu 98,9% dan dimensi terakhir yakni kepastian (*assurance*) dengan indikator jenis vaksin sesuai,kualitas terjamin dan jarum suntik yang digunakan utuh serta data yang dimiliki sesuai dengan data yang ada di petugas memiliki prosentase masing-masing 99,4% dan 98,3%.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survey kepuasan vaksinasi Covid-19 di wilayah kabupaten Karawang selama masa pandemi covid-19, diperoleh data dengan nilai kepuasan konsumen tinggi, interpretasi tinggi, memiliki nilai presentase rata-rata lima dimensi kualitas pelayanan yang tinggi yaitu 97,9%. Ke lima dimensi kualitas pelayanan diatas 81% (interpretasi sangat tinggi) yaitu *tangibles*,*reability*, r*esponsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Kualitas pelayanan tertinggi pada dimensi *emphaty* 99% dan terendah pada dimensi *reability* 96%.

PENUTUP

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada keluarga, para responden mahasiswa farmasi kabupaten Karawang, teman sejawat mahasiswa di Fakultas Farmasi Universitas Buana Perjuangan Karawang, para pimpinan dan pemangku kebijakan di lingkungan Fakultas dan Universitas kampus Universitas Buana Perjuangan Karawang, yang telah memberikan dukungan baik secara moril maupun materil.

DAFTAR PUSTAKA

Celli BR, Macnee W, Agusti A, Anzueto A, Berg B, Buist AS, et al. Standards for the diagnosis and Treatment of Patients with COPD: a Summary of the ATS/ERS position paper. Eur Respir J 2004; 23: h 932-46.

Khoukaz G, Gross NJ. Effects of Salmeterol on Arterial Blood Gases in Patients with Stable Chronic Obstructive Pulmonary Disease, Comparison with Albuterol and Ipratropium. Am J Respir Crit Care Med 1999: 160; h 1028-30

Rodriguez-Roisin R. COPD exacerbation. 5: Management, Review Series. Thorax 2006: 6; h 535–44

Ren et al. (2020). Online Food Delivery (OFD) Services in Cambodia: A Study of The Factors Influencing Consumers' Behavioral Intention to Use. Research Gate.

World Health Organization. Novel Coronavirus (2019-nCoV) SITUATION REPORT - 1. Vol. 10, Materials and Methods. 2020.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Pedoman Pencegahan dan Pengendalian CORONAVIRUS DISEASE (COVID-19). Jakarta: Kemenkes RI**;** 2020.

Setiawan, B., D. Sulistyanto dan K. Senjarini. 2017. Karakterisasi Fisiologi dan Molekuler Bakteri Simbion-Nematoda Entomopatogen Berdasarkan Sekuen Gen Pengkode 16S rRNA dari Bromo Kabupaten Probolinggo. Jurnal Ilmu Dasar.

Huang Y,et al. (2020). Generalized anxiety disorder, depressive symptoms and sleep quality during COVID-19 epidemic in China: a web-based cross-sectional survey. MedRxiv.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Pedoman Pencegahan dan Pengendalian CORONAVIRUS DISEASE (COVID-19). Jakarta: Kemenkes RI**;** 2020**.**

Hertanto, E. (2017). Perbedaan Skala Likert Lima Skala dengan Modifikasi Skala Likert Empat Skala. Acdemia Edu.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Pedoman Pencegahan dan Pengendalian CORONAVIRUS DISEASE (COVID-19). Jakarta: Kemenkes RI; 2021

Achmad, Mahmud**, (**2008). Tehnik Simulasi dan Permodelan, Yogyakarta. Baziad, A. 2002. Kontrasepsi Hormonal.Jakarta : PT Bina Pustaka Sarwono

https://mamikos.com/info/yuk-kenalan-dengan-jurusan-farmasi-di-indonesia/