

SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN VAKSINASI COVID-19 DI WILAYAH KERJA

PUSKESMAS SALAM BABARIS KECAMATAN SALAM BABARIS

KABUPATEN TAPIN

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Pada
Program Studi Administrasi Publik

Muhammad Yahya

1910411110021



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

BANJARMASIN

2023

LEMBAR PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN VAKSINASI COVID-19 DI WILAYAH KERJA
PUSKESMAS SALAM BABARIS KECAMATAN SALAM BABARIS KABUPATEN
TAPIN

A. Nama Mahasiswa : **Muhammad Yahya** NIM : 1910411110021

B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 23 Desember 2021.

C. Tim Penguji :

a. Ketua

(Sugeng Karyadi, S.Sos, M.AP)

NIP. 197501182000031002

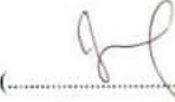


(.....)

b. Sekretaris

(H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si)

NIP. 197706012002121001



(.....)

c. Anggota

(Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP)

NIP. 198708222020122010



(.....)

Dekan FISIP ULM



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si

NIP. 19730122 199802 1 001

Banjarmasin, 27 Juli 2023

Mengetahui,

Koordinator Program Studi



Avela Dewi, S.Sos, M.Si

NIP. 197506161999032002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Jum'at tanggal 23 bulan Juni tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 3406/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 13 Juni untuk menguji skripsi :

Nama : Muhammad Yahya
NIM : 1910411110021
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Vaksinasi Covid-19 Di Wilayah Kerja Puskesmas Salam Babaris Kecamatan Salam Babaris Kabupaten Tapin
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb Fisip Ulm
Waktu Ujian : 09.00 wita s/d selesai
Nilai : 81 = A
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

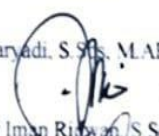
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 23 Juni 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Muhammad Yahya

1. ketua : Sugeng Karyadi, S. Sos, M.AP
()
2. Sekretaris : H. M. Nur Iman Ridwan, S. Sos, M.Si
()
3. Anggota : Dewi Purboningsih, S. AP, M. AP
()



Ditandatangani/membenarkan :
Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,

Dewi, S. Sos, M.Si
NIP. 197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Yahya
Tempat/ Tanggal Lahir : Tapin, 28 Juli 2001
NIM : 1910411110021
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik
Alamat Rumah : Jl. A. Yani Desa Banua Padang Rt. 01 Rw. 01 Kec.
Bungur Kab. Tapin

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/ pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga, untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 11 Agustus 2023
Mahasiswa yang bersangkutan,



METERAI
TEMPEL
1000
090AKX480870886

Muhammad Yahya
NIM. 1910411110021

ABSTRAK

Muhammad Yahya 191041111021, 2023, “Kualitas Pelayanan Vaksinasi Covid-19 di Wilayah Kerja Puskesmas Salam Babaris Kecamatan Salam Babaris Kabupaten Tapin” di bawah Bimbingan Bapak Sugeng Karyadi

Pada awal pandemi Covid-19 Kecamatan Salam Babaris termasuk wilayah zona merah penyebaran *Corona Virus Disease* 2019 di Kabupaten Tapin. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan vaksinasi Covid-19 di wilayah kerja Puskesmas Salam Babaris Kabupaten Tapin dan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan vaksinasi Covid-19 di wilayah kerja Puskesmas Salam Babaris Kabupaten Tapin.

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Selain itu penelitian ini juga menggunakan sumber data primer dengan melakukan wawancara mendalam, kemudian data sekunder yaitu dokumentasi, berita, buku dan sebagainya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Vaksinasi Covid-19 di Wilayah Kerja Puskesmas Salam Babaris Kecamatan Salam Babaris Kabupaten Tapin, dilihat dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan publik menurut Parasuraman, et al., (1988) *Tangible* (bukti langsung), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) secara keseluruhan menunjukkan hasil kualitas pelayanan yang sudah cukup baik. Hal ini dilihat dari indikator *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* sudah baik, namun dilihat dari indikator *Tangible* masih kurang baik karena masih ada keluhan terkait sarana dan prasarana yaitu masih kurang memadai seperti kursi dan tenda tidak cukup, serta tempat yang digunakan sebagai pos pelayanan vaksin Covid-19 masih dirasa panas sehingga mengganggu kenyamanan pelanggan. Faktor pendukung yang mempengaruhi yaitu tersedianya vaksin yang cukup dan kerjasama lintas sektor dengan tujuan yang sama yaitu pelaksanaan vaksinasi Covid-19. Faktor penghambat yang mempengaruhi, yaitu sarana dan prasarana kurang memadai, gangguan jaringan internet dan pandangan masyarakat yang keliru tentang vaksin yang mudah terpengaruh berita *hoax*.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Vaksinasi, Covid-19

ABSTRACT

Muhammad Yahya 191041111021, 2023, “*Quality of Covid-19 Vaccination Services in the Working Area of the Salam Babaris Health Center, Salam Babaris District, Tapin Regency*” under the guidance of Mr. Sugeng Karyadi

At the beginning of the Covid-19 pandemic, Salam Babaris District was included in the red zone area for the spread of Corona Virus Disease 2019 in Tapin Regency. The purpose of this study was to determine the quality of Covid-19 vaccination services in the work area of the Salam Babaris Health Center, Tapin Regency and to determine the factors that influence the quality of Covid-19 vaccination services in the work area of the Salam Babaris Health Center, Tapin Regency.

This study uses a qualitative method approach with a descriptive research type. In addition, this study also uses primary data sources by conducting in-depth interviews, then secondary data, namely documentation, news, books and so on.

The results of this study indicate that the Quality of Covid-19 Vaccination Services in the Work Area of the Salam Babaris Health Center, Salam Babaris District, Tapin Regency, seen from the 5 (five) dimensions of the quality of public services according to Parasuraman, et al., (1988) Tangible (direct evidence), Reliability (reliability), Responsiveness (responsiveness), Assurance (guarantee), Empathy (empathy) as a whole shows that the results of service quality are quite good. This can be seen from the indicators of Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy which are good, but seen from the Tangible indicator it is still not good because there are still complaints regarding facilities and infrastructure, namely that they are still inadequate, such as seats and tents are not enough, and the place used as a Covid-19 vaccine service post still feels hot, thus disturbing customer comfort. The supporting factors that influence are the availability of sufficient vaccines and cross-sector collaboration with the same goal, namely the implementation of the Covid-19 vaccination. Inhibiting factors that influence, namely inadequate facilities and infrastructure, internet network disruptions and people's erroneous views about vaccines which are easily influenced by hoax news.

Keywords: *Quality, Service, Vaccination, Covid-19*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan menyebut nama Allah SWT Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang saya panjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran-Nya yang telah melimpahkan rahmat, dan inayah-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti bisa menyelesaikan penyusunan Skripsi ini dengan judul **“Kualitas Pelayanan Vaksinasi Covid-19 di Wilayah Kerja Puskesmas Salam Babaris Kecamatan Salam Babaris Kabupaten Tapin”**.

Tujuan penyusunan skripsi adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan pada Universitas Lambung Mangkurat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Prodi Administrasi Publik. Walaupun demikian, dalam penyusunan skripsi penelitian ini peneliti menyadari bahwa skripsi yang peneliti buat masih belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena hal tersebut, peneliti mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan penelitian ini. Namun demikian adanya, semoga skripsi ini dapat dijadikan acuan tindak lanjut penelitian selanjutnya dan bermanfaat bagi kita semua terutama bagi Ilmu Administrasi Publik.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari kesadaran bahwa penyusunan skripsi ini dapat tersusun dengan baik karena adanya bantuan-bantuan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak yang memberi dukungan baik secara moril maupun materi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sangat besar kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini kepada:

1. Bapak Rektor Universitas Lambung Mangkurat Prof. Dr. Ahmad, SE., M.Si. dan jajarannya.
2. Bapak Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si. dan jajarannya.
3. Ibu Avela Dewi S.Sos., M.Si. selaku koordinator Program Studi Administrasi Publik FISIP ULM.

4. Bapak Sugeng Karyadi, S.Sos, M.AP selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan arahan, bimbingan, saran-saran selama penyusunan skripsi hingga selesai.
5. Bapak M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si selaku dosen penguji I yang telah memberikan masukan dan saran bagi penulis demi kelancaran dan perbaikan skripsi.
6. Ibu Dewi Puboningsih, S.AP, M. AP selaku dosen penguji II yang telah memberikan masukan dan saran bagi penulis demi kelancaran dan perbaikan skripsi.
7. Seluruh dosen pengajar Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang memberikan ilmu dan pengetahuan baru yang belum pernah didapatkan sebelumnya.
8. Ibu dr. Arniwati Munthe selaku penanggung jawab UKP kefarmasian dan Laboratorium Puskesmas Salam Babaris Kecamatan Salam Babaris Kabupaten Tapin.
9. Ibu Lisa Erlina, AMK selaku tenaga kesehatan pelayanan vaksinasi Covid-19 Puskesmas Salam Babaris Kecamatan Salam Babaris Kabupaten Tapin.
10. Seluruh informan penelitian yang telah terlibat langsung dalam penyusunan skripsi ini.
11. Kepada Ibu, Ayah, dan Adik-adik, keluarga penulis yang senantiasa memberikan dukungan baik materil maupun moril selama penulis melakukan penyusunan skripsi ini.
12. Kepada sahabat terbaik saya yang telah menemani peneliti mulai awal perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini, yaitu David Setyawan, Andi Oksa, Nizmatullayla dan seluruh pasukan Kebun Jeruk 3.
13. Teman-teman semua dari Program Studi Administrasi Publik, yang tidak bisa disebutkan satu-persatu. Terima kasih atas bantuan yang telah diberikan, segala dukungan, dan *spirit* yang telah diberikan.
14. Terimakasih kepada lagu-lagu Hindia, Feast, Tulus, Kunto Aji, Nadin Amizah, Fiersa Besari yang sudah menemani masa-masa sulit saya dalam mengerjakan skripsi.

15. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian proposal skripsi ini.

16. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut di banggakan untuk diri sendiri.

Atas segala bimbingan yang berjalan dari awal hingga akhir serta bantuan kerja sama yang baik selama penulisan berlangsung, maka penulis mengucapkan terima kasih banyak atas semua dukungan dan doa-doa yang telah diberikan.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena masih banyak kekurangan didalamnya yang perlu diperbaiki, maka dari itu penulis menerima segala bentuk kritik serta saran dari berbagai pihak yang bersifat membangun, dan penulis mengharapkan penelitian ini bermanfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak lainnya yang mampu mengembangkan penelitian ini.

Banjarmasin, 18 Juni 2023



Muhammad Yahya

191041111021

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1. Hasil Penelitian Terdahulu	12
2.2. Konsep Pelayanan Publik	17
2.2.1 Definisi Pelayanan	17
2.2.2 Asas Pelayanan Publik	18
2.2.3 Prinsip Pelayanan Publik	20
2.2.4 Standar Pelayanan Publik.....	22
2.3. Manajemen Pelayanan Publik	22
2.2.5 Pelayanan Publik.....	23
2.2.6 Pengertian Manajemen Pelayanan Publik.....	24
2.4. Kualitas Pelayanan Publik.....	25
2.3.1 Pengertian Kualitas	25
2.3.2 Pengertian Pelayanan yang Berkualitas	26
2.5. Pelayanan Kesehatan	28
2.6. Vaksinasi	29
2.7. Vaksin.....	30
2.8. Kerangka Pemikiran	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1. Jenis Penelitian	32
3.2. Tipe Penelitian.....	33

3.3.	Lokasi Penelitian	33
3.4.	Informan Penelitian	34
3.5.	Sumber Data	35
3.6.	Teknik Pengumpulan Data	35
3.7.	Teknik Analisis Data	38
BAB IV GAMBARAN UMUM.....		41
4.1.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	41
4.1.1	Kondisi Geografis Kabupaten Tapin.....	41
4.1.2	Wilayah Administratif.....	42
4.2.	Profil Puskesmas Salam Babaris	43
4.2.1	Tempat/Lokasi Penelitian.....	43
4.2.2	Visi dan Misi Puskesmas Salam Babaris Kabupaten Tapin.....	44
4.2.3	Tugas dan Fungsi Puskesmas.....	44
4.2.4	Struktur Organisasi Puskesmas Salam Babaris Kabupaten Tapin ..	47
4.2.5	Identitas Pegawai Puskesmas Salam Babaris.....	49
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		52
5.1.	Hasil Penelitian.....	52
5.1.1	Kualitas Pelayanan Vaksinasi Covid-19 di Wilayah Kerja Puskesmas Salam Babaris Kabupaten Tapin	53
5.1.2	Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Vaksinasi Covid-19 di Wilayah Kerja Puskesmas Salam Babaris Kabupaten Tapin.....	81
5.2.	Pembahasan	96
1.2.1	Kualitas Pelayanan Vaksinasi Covid-19 di Wilayah Kerja Puskesmas Salam Babaris Kecamatan Salam Babaris Kabupaten Tapin.....	96
1.2.2	Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Vaksinasi Covid-19 di Wilayah Kerja Puskesmas Salam Babaris Kecamatan Salam Babaris Kabupaten Tapin.....	102
BAB VI PENUTUP		107
6.1.	Kesimpulan.....	107
6.2.	Saran	108
DAFTAR PUSTAKA.....		110
LAMPIRAN.....		113

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Data Vaksinasi Covid-19	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Table 4.1 Identitas Pegawai Puskesmas Salam Babaris Kecamatan Salam Babaris Kabupaten Tapin Tahun 2023	51
Table 4.2 Petugas Pelayanan Vaksinasi Covid-19 Puskesmas Salam Babaris	53
Table 5.1.1 Matriks Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Vaksinasi Covid-19 Di Wilayah Kerja Puskesmas Salam Babaris Kecamatan Salam Babaris Kabupaten Tapin.....	93
Table 5.1.2 Matriks Hasil Penelitian Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Vaksinasi Covid-19 Di Wilayah Kerja Puskesmas Salam Babaris Kecamatan Salam Babaris Kabupaten Tapin.....	103
Table 5.2.1 Matriks Hasil Akhir Kualitas Pelayanan Vaksinasi Di Wilayah Kerja Puskesmas Salam Babaris Kecamatan Salam Babaris Kabupaten Tapin	114
Table 5.2.2 Matriks Hasil Akhir Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kualitas Pelayanan Vaksinasi Covid-19 Di Wilayah Kerja Puskesmas Salam Babaris Kecamatan Salam Babaris Kabupaten Tapin	118

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Vaksinasi Massal Oleh Puskesmas Salam Babaris	7
Gambar 2.1 Alur Kerangka Pemikiran Masalah Penelitian	33
Gambar 3.1 Analisis Data Menurut Miles dan Huberman (1992)	42
Gambar 4. 1 Puskesmas Salam Babaris	45
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Puskesmas Salam Babaris	49
Gambar 5.1 Penampilan Pegawai Dalam Melayani	58
Gambar 5.2 Sosialisasi Terkait Vaksinasi Covid-19	59
Gambar 5.3 Fasilitas Pelayanan Yang Belum Memadai	67
Gambar 5.4 Skrining Kertas Kendali Dan Pemeriksaan Fisik Sederhana	68
Gambar 5.5 Proses Penyuntikan Vaksinasi Covid-19	70