



Kualitas Pelayanan Vaksinasi Covid – 19 Terhadap Kepuasan Masyarakat Umum di DKI Jakarta

Cindy Emileni M¹, Maulana Rifai², Dewi Noor Azijah³

¹ Mahasiswa Universitas Singaperbangsa Karawang

^{2,3} Dosen Universitas Singaperbangsa Karawang

Abstract

Received: 15 Oktober 2022

Revised: 18 Oktober 2022

Accepted: 23 Oktober 2022

The implementation of the covid-19 vaccination is the right step taken by the government to break the ropes of the spread of the corona virus in Indonesia, especially in areas with high cases of COVID-19 spread, therefore a maximum quality of service is needed in accordance with the standards that have been set to obtain community satisfaction so that the dose of Covid-19 vaccination is increasing. This study uses a survey method with a quantitative approach. The research target is the general public in DKI Jakarta, with a sample of 100 people. The data analysis used is validity, reliability, classical assumption test and hypothesis testing. The results of this study have resulted in a significant influence between service quality and community satisfaction with results of $0.000 < 0.05$, especially in the provision of covid-19 vaccination to the general public in DKI Jakarta. The correlation coefficient test is 0.757 strong and the determination test is 0.574 which shows the effect between variables is 57.4%. The influence of service quality on community satisfaction is positive or in the same direction so that the higher the quality of service, the higher the community satisfaction.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction, General Public

(*) Corresponding Author: cindyemilenia20@gmail.com HP. 081281800250
dewinoor.azijah@fisip.unsika.ac.id

How to Cite: M, C., Rifai, M., & Azijah, D. (2022). Kualitas Pelayanan Vaksinasi Covid – 19 Terhadap Kepuasan Masyarakat Umum di DKI Jakarta. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(21), 591-600. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7302364>.

INTRODUCTION

Virus covid - 19 muncul pada tahun 2019 yang menyebabkan perubahan drastis di seluruh dunia. Kasus pertama akibat virus ini ditemukan di Wuhan China, dan dengan cepat menyebar secara global tanpa terkecuali termasuk Negara Indonesia. Penyakit Coronavirus merupakan virus baru yang disebabkan oleh virus SARS-CoV-2 yang bersifat menular. Virus ini dapat bereplikasi di dalam tubuh manusia ketika seseorang yang tidak tertular namun telah melakukan aktivitas dengan orang yang telah terkonfirmasi positif virus covid - 19. Penyebaran virus ini secara efektif ditularkan oleh seseorang melalui bersin, batuk dan melakukan sentuhan secara langsung dengan orang yang sudah terinfeksi virus (WHO, 2019).

Pada tahun 2020 kasus virus corona di dunia tercatat sebanyak 83.060.276 dengan 1.812.046 kematian orang (Miranti, 2020). Tahun 2021 kasus ini mengalami lonjakan yang cukup tinggi, yakni mencapai angka 247.968.227 kasus dengan 5.020.204 kematian (Dwi, 2021). Dan pada tahun 2022 mencapai angka 453.426.276 dan angka meninggal mencapai 6.029.789 orang (World Health



Organization, 2022). Sedangkan perkembangan kasus covid di Indonesia tanggal 10 maret 2022 tercatat sebanyak 5.927.550 orang terkonfirmasi positif covid -19 dan 151.414 kematian (Latifa A, 2022). Kasus penyebaran covid – 19 tertinggi di Indonesia berada pada Provinsi DKI Jakarta dengan total kasus sebanyak 1.222.584 dan total kematian sebanyak 15.031 tanggal 16 maret 2022 (Jakartasadudki, 2022). Menurut Wakil Gubernur DKI Jakarta tinggi nya kasus covid ini disebabkan karena DKI Jakarta memiliki mobilitas yang tinggi jika dibandingkan dengan daerah lain (Redaksi Sehat Negeriku, 2021).

Akibat semakin meluasnya virus covid – 19 di Indonesia mengakibatkan pemerintah pusat mengambil langkah lain yaitu melaksanakan pemberian vaksinasi covid – 19 bagi seluruh masyarakat di Indonesia. Pelaksanaan kegiatan vaksinasi ini dilakukan pada awal tahun 2021 yang dilakukan oleh tenaga kesehatan. Berdasarkan kepuasan masyarakat Indonesia terhadap pelayanan vaksinasi covid – 19 yang telah dilaksanakan, terdapat survei yang dilakukan pada tahun 2021 oleh Katadata Insight Center (KIC), Kawal Covid-19, dan Change.org mengenai pandangan masyarakat Indonesia terhadap vaksin covid – 19 yang telah menghasilkan sebanyak 58,8 % masyarakat tidak puas dikarenakan tempat pelaksanaan vaksinasi terlampaui ramai sehingga mengakibatkan antrian yang terlalu panjang, 45,5% mengatakan kurangnya penjagaan yang ketat pada saat mengantri, sebanyak 36,9% lainnya mengatakan bahwa pelaksanaan vaksinasi covid – 19 tidak teratur serta terdapat 32,4% masyarakat tidak puas dikarenakan petugas yang kurang informatif. Ketidakpuasan tersebut terjadi pada fasilitas kesehatan yang dikelola oleh pemerintah, sedangkan masyarakat yang melakukan vaksinasi di perusahaan tempat mereka bekerja, rumah sakit, dan sentra vaksinasi non pemerintah memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi yakni mencapai 90% - 94%. Dari hasil survei tersebut telah menghasilkan bahwa pelayanan vaksinasi covid – 19 yang dilakukan pemerintah belum maksimal yang mengakibatkan tingkat kepuasan masyarakat rendah, sedangkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan vaksinasi yang diberikan oleh tempat kerja, rumah sakit dan sentra vaksin non pemerintahan menghasilkan kepuasan yang sangat tinggi (Nasution, 2021). Oleh karena itu wajib bagi pemerintah untuk membenahi kualitas pelayanan dalam pemberian vaksinasi agar masyarakat yang antusias ingin melaksanakan vaksin tidak menghadapi kendala – kendala tersebut.

DKI Jakarta merupakan salah satu Provinsi yang melaksanakan kegiatan vaksinasi di Indonesia, telah tercatat per tanggal 16 maret 2022 total vaksinasi untuk kelompok masyarakat umum pada dosis 1 telah dilakukan kepada 4.243.487 orang dan vaksinasi dosis 2 mencakup 3.685.310 orang (Jakartasadudki, 2022).

Meskipun total vaksinasi di DKI Jakarta memiliki capaian yang baik, namun sayangnya masih terdapat sejumlah warga DKI yang belum dan tidak ingin melakukan vaksinasi covid – 19 dikarenakan khawatir terhadap efek samping yang dihasilkan setelah mendapatkan vaksin dan khawatir pula pada isu halal atau haram vaksin tersebut (Secha, 2021) . Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Laporan Covid – 19 pada tahun 2021, telah menghasilkan sebanyak 23% responden khawatir terhadap efek samping vaksin, 29% lainnya menyatakan khawatir terhadap vaksin covid haram, 30% responden menyatakan setuju terhadap kekhawatiran terkait kemanjuran vaksin dan 4% lainnya sangat setuju terhadap kekhawatiran tersebut. Survei ini mencatat sebanyak 32% responden yang khawatir terkena kejadian

ikutan pasca imunisasi (KIPI), kekhawatiran ini paling banyak dirasakan oleh warga DKI Jakarta dengan usia 40-50 tahun (Secha, 2021). Survei lainnya menyatakan terdapat 18% warga DKI mengatakan kesulitan dalam mengakses vaksin dan 11,41% - 12,00% lainnya mengatakan kesulitan dalam mendapatkan informasi tentang vaksin di DKI Jakarta (Lapor Covid-19, 2021). Hal ini perlu diperhatikan oleh Pemerintah dikarenakan dapat mempengaruhi capaian vaksinasi covid - 19 di DKI Jakarta.

Dalam pelaksanaan vaksinasi covid – 19 pemerintah pusat telah menetapkan akan menyelenggarakan kegiatan ini di fasilitas kesehatan yang dikelola oleh pemerintah maupun swasta, sehingga wajib bagi setiap daerah mempersiapkan fasilitas kesehatan tersebut. Namun di DKI Jakarta sendiri kualitas pelayanan fasilitas kesehatan yang dikelola oleh pemerintah mendapatkan nilai yang kurang baik dari masyarakat, hal ini dapat dibuktikan berdasarkan survei yang dilakukan oleh dinas kesehatan DKI Jakarta, terdapat ketidakpuasan masyarakat DKI terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, yakni tercatat sebanyak 34% penduduk Jakarta mengatakan tidak ingin melakukan pengobatan pada fasilitas kesehatan yang dikelola oleh pemerintah dikarenakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan dikarenakan sangat ramai sehingga menimbulkan terjadinya antrian panjang, 18% lainnya mengatakan bahwa ketidakpuasan pada peralatan medis yang dimiliki fasilitas kesehatan milik pemerintah yang tidak lengkap dan kurang canggih, sehingga masyarakat lebih memilih untuk melakukan pengobatan pada rumah sakit milik swasta di DKI Jakarta. Terdapat pula 15% responden yang menyebutkan bahwa ketersediaan tenaga dokter spesialis di fasilitas pelat merah masih terbatas (Dinas Kesehatan, 2020). Hal ini perlu diperhatikan mengingat pelaksanaan vaksinasi ini wajib dilaksanakan pada fasilitas kesehatan baik pemerintah maupun swasta.

Masalah lainnya timbul pada saat pelaksanaan vaksinasi dilakukan di DKI Jakarta yang mengakibatkan lambatnya capaian vaksinasi, yakni kurangnya jumlah tenaga kesehatan sebagai vaksinator. Jumlah penduduk yang akan di vaksin pada tahun 2021 sebanyak 3 juta orang namun jumlah keseluruhan vaksinator hanya sebanyak 6 ribu orang (Nuraini & Sjaaf, 2022). Angka tersebut berbeda jauh sehingga mengakibatkan target jumlah warga yang divaksinasi mengalami beban berat dikarenakan terdapat ketimpangan antara jumlah penduduk dengan jumlah vaksinator. Kepala Seksi Dinas Kesehatan DKI Jakarta yaitu Verry Adrian mengatakan bahwa jumlah yang berpotensi dapat menjadi vaksinator dalam pemberian vaksinasi di DKI Jakarta adalah sebanyak 30.000 orang, namun berkurang dikarenakan tidak lolos pada saat seleksi pelatihan untuk menyaring kesiapan dan kecakapan vaksinator, penyaringan ini dilakukan untuk mendapatkan vaksinator yang berasal dari tenaga kesehatan mengingat kondisi saat ini merupakan hal baru, hal ini yang mengakibatkan pelayanan dalam pemberian vaksinasi di DKI cukup lambat.

Kendala lainnya yang menjadi penghambat pelaksanaan vaksinasi di DKI Jakarta dinyatakan oleh Wakil Gubernur DKI Jakarta yaitu Ahmad Riza Patria, ia mengatakan kendala terjadi pada pendistribusian dosis vaksinasi yang membutuhkan waktu dari pemerintah pusat ke Pemprov DKI Jakarta, sehingga target vaksinasi belum tercapai dengan baik, pendataan pada calon penerima vaksinasi di DKI Jakarta juga terganggu (Amalia, 2021). Melihat masih banyaknya

kendala yang terjadi, dikhawatirkan dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat di DKI Jakarta. Berdasarkan permasalahan tersebut untuk membuktikan apakah pengaruh kualitas pelayanan kesehatan dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat atau sebaliknya, maka peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, Berry dalam (Taufiqurokhman & Satsipi, 2018) yaitu keandalan, berwujud, ketanggapan, empati dan jaminan serta untuk mengukur kepuasan masyarakat peneliti menggunakan teori Hawkins dan Lonney dalam (Nuviana, Noor, & B, 2018) yakni kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan. Sehingga judul penelitian ini adalah **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Dalam Pemberian Vaksinasi Covid - 19 Terhadap Kepuasan Masyarakat Umum di DKI Jakarta”**.

METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian survei dengan pendekatan kuantitatif dikarenakan, penelitian survei ini tepat untuk digunakan pada penelitian sosial dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh sebab akibat antara variabel independen dengan variabel dependen Creswell dalam (Sugiyono, 2020). Metode kuantitatif memiliki arah dan fokus untuk membangun teori dari data atau fakta yang ada Kurniawan & Puspitaningtya dalam (Hardani, & dkk, 2020).

Teknik sampling yang digunakan adalah simple random sampling yang memiliki ciri utama populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan kedudukan yang terdapat di dalam populasi tersebut (Sugiyono, 2020). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan rumus Slovin dalam (Sugiyono, 2020) untuk mengetahui jumlah responden dengan taraf kesalahan 10%, sehingga hasil rumus slovin telah diperoleh jumlah responden sebanyak 100 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, kuesioner dan dokumentasi.

Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah regresi linier sederhana, dikarenakan dalam penelitian ini hanya terdapat dua variabel, yaitu variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan masyarakat (Y). Uji asumsi klasik yang dilakukan meliputi, uji normalitas dan uji heterokedastisitas. Sedangkan analisis data menggunakan uji regresi linier sederhana. Pengujian hipotesis meliputi, uji t.

Langkah selanjutnya adalah melakukan uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi. Dikarenakan peneliti menggunakan kuesioner untuk memperoleh data, diperlukan dua pengujian yaitu uji validitas, suatu indikator dapat dikatakan valid apabila $> 0,30$ (Sugiyono, 2020). Sedangkan uji reliabilitas menggunakan rumus Cronbach's Alpha, suatu indikator dapat dikatakan reliabel apabila $> 0,60$ (Sugiyono, 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan vaksin ini telah diwajibkan oleh pemerintah Indonesia untuk memotong penyebaran virus covid yang membahayakan bagi tubuh manusia. Vaksinasi covid – 19 di DKI Jakarta telah dilakukan pada fasilitas kesehatan seperti puskesmas, RSUD sampai rumah sakit swasta. Oleh karena itu untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan terutama dalam kegiatan pelaksanaan vaksinasi di

DKI Jakarta apakah sudah menghasilkan kepuasan masyarakat atau sebaliknya, maka peneliti melakukan penelitian pada 100 responden dengan kriteria berdomisili di DKI Jakarta, telah melakukan vaksin dosis 1 dan 2 di DKI Jakarta serta berusia 18 – 59 tahun. Berikut dibawah ini karakteristik 100 responden yang telah memperoleh pelayanan vaksinasi di DKI Jakarta.

| Karakteristik | Jumlah | % |
|-----------------------|---------------|----------|
| Jenis kelamin | | |
| Perempuan | 81 | 81% |
| Laki – laki | 19 | 19% |
| Usia | | |
| 18 – 25 Tahun | 93 | 93% |
| 26 – 41 Tahun | 5 | 5% |
| 42 – 59 Tahun | 2 | 2% |
| Pekerjaan | | |
| Pelajar/mahasiswa | 76 | 76% |
| Karyawan Swasta | 13 | 13% |
| Wirausaha | 2 | 2% |
| PNS | 3 | 3% |
| Ibu Rumah Tangga | 2 | 2% |
| Koas | 1 | 1% |
| PPNPN ATR/BPN | 3 | 3% |
| Domisili | | |
| Jakarta Timur | 35 | 35% |
| Jakarta Barat | 23 | 23% |
| Jakarta Selatan | 21 | 21% |
| Jakarta Utara | 9 | 9% |
| Jakarta Pusat | 8 | 8% |
| Kepulauan Seribu | 4 | 4% |
| Riwayat Vaksin | | |
| Dosis 1 | 0 | 0% |
| Dosis 1 dan 2 | 100 | 100% |

Berdasarkan tabel di atas telah terlihat karakteristik 100 responden yaitu, berdasarkan jenis kelamin terbanyak adalah perempuan dengan jumlah 81%, usia didominasi umur 18 – 25 tahun sebanyak 93%. Pekerjaan mayoritas adalah pelajar/mahasiswa sebanyak 76%, serta responden terbanyak berdomisili di Jakarta Timur dengan persentase 35% dan riwayat vaksin dengan persentase 100% mendapatkan telah mendapatkan dosis lengkap.

Berdasarkan data yang telah diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS, telah menghasilkan keseluruhan indikator yang terdapat pada kuesioner valid dan reliabilitas dengan hasil pada variabel kualitas pelayanan $0,934 > 0,60$ sedangkan pada variabel kepuasan masyarakat sebesar $0,785 > 0,60$, sehingga dapat disimpulkan kuesioner dapat digunakan oleh peneliti.

Setelah uji validitas dan reliabilitas, peneliti melakukan pengujian lainnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Uji pertama yang dilakukan adalah sebagai berikut,

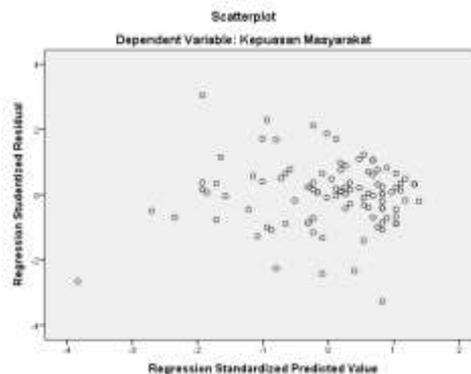
a. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah suatu data berdistribusi normal atau tidak. Pada penelitian ini uji normalitas yang digunakan adalah Kolmogrov Smirnov pada aplikasi SPSS, data dapat dikatakan normal apabila nilai residualnya $> 0,05$. Berdasarkan data yang telah diolah diperoleh nilai $0,81 > 0,05$, sehingga data dapat dikatakan normal.

2. Uji Heterokedastisitas

Pengujian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah data heterokedastisitas atau tidak.



Sumber : Data Olahan SPSS,2022

Berdasarkan hasil SPSS, dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini bebas dari heterokedastisitas dikarenakan tidak terbentuk pola dengan jelas dan menyebar serta titik – titik berada diatas dan dibawah 0.

b. Uji Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan oleh peneliti untuk menguji apakah terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y. Dapat dikatakan berpengaruh apabila nilai t hitung $> t$ tabel dan sebaliknya, apabila r hitung $< r$ tabel maka tidak berpengaruh.

Setelah data diolah, menghasilkan nilai a adalah 1,263 sedangkan nilai b sebesar 0,374. Sehingga persamaan regresi dapat ditulis sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 1,23 + 0,374X$$

Nilai konstanta sebesar 1,263 memiliki arti bahwa nilai konsisten variabel kepuasan masyarakat adalah sebesar 1,263. Sedangkan pada koefisien regresi X sebesar 0,374, yang menunjukkan bahwa setiap penambahan 1% nilai kualitas pelayanan, maka nilai kepuasan masyarakat bertambah sebesar 0,374. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X dan Y adalah positif atau searah.

c. Uji Hipotesis

1. Uji T

Uji t atau uji signifikan merupakan tahap terakhir pada uji asumsi klasik yang bertujuan untuk membuktikan apakah terdapat pengaruh yang signifikan pada

variabel independen terhadap variabel dependen. Syarat untuk dapat dikatakan signifikan apabila nilai $< 0,05$.

Berdasarkan olahan pada aplikasi SPSS, menghasilkan bahwa diperoleh nilai t sebesar 11,485 jika dibandingkan dengan t tabel yaitu 1,987 sehingga t hitung $> t$ tabel. Dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Tahap selanjutnya adalah dengan melakukan uji koefisien korelasi dan uji koefisien determinasi, yakni sebagai berikut.

1. Uji Koefisien Korelasi

Menurut Siregar dalam (Safitri, 2016) koefisien korelasi adalah ukuran yang dipakai untuk mengetahui kuatnya hubungan antara variabel-variabel. Dalam penelitian ini untuk mengukur hubungan antar variabel X dengan variabel Y peneliti menggunakan korelasi *product moment*.

Berdasarkan hasil perhitungan diatas nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan (X) sebesar $0,000 < 0,05$, sedangkan variabel kepuasan masyarakat $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan kedua variabel tersebut berkorelasi atau memiliki hubungan. Pada nilai korelasi *product moment* telah diperoleh nilai korelasi sebesar 0,757 yang masuk pada interval 0,60 – 0,799, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kekuatan hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat memiliki tingkat hubungan yang kuat.

2. Uji koefisien Determinasi

Pengujian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah dua variabel tersebut yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat memiliki hubungan satu sama lain atau tidak. Berikut dibawah ini hasil uji koefisien determinasi menggunakan SPSS.

Berdasarkan hasil yang diperoleh peneliti melalui aplikasi SPSS, menghasilkan nilai koefisien determinasi adalah sebesar 0,574 yang artinya terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) sebesar 57,4%.

Hasil pengujian diatas telah menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan searah pada kualitas pelayanan kesehatan dalam pemberian vaksinasi covid – 19 terhadap kepuasan masyarakat umum di DKI Jakarta. Hal ini menunjukkan semakin baik nya kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa layanan terutama layanan kesehatan dalam pemberian vaksinasi covid – 19 maka akan semakin meningkatkan kepuasan masyarakat khususnya bagi masyarakat umum di DKI Jakarta, begitupun sebaliknya apabila kualitas pelayanan yang diberikan tidak baik maka kepuasan yang dirasakan masyarakat tidak akan tinggi.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yaitu (Yuantari, Setyaningsih, & Rachmawati, 2022) yang menunjukkan bahwa keandalan, ketanggapan, empati, jaminan dan berwujud dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Penelitian terdahulu tersebut juga menghasilkan terdapat adanya pengaruh yang signifikan pada kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan masyarakat dikarenakan pelayanan kesehatan yang berkualitas akan memunculkan kepuasan pasien, sementara rendahnya kepuasan memengaruhi profitabilitas fasilitas kesehatan itu sendiri. Kepuasan yang dirasakan pasien juga dapat membangun persepsi

untuk penularan perilaku yang baik di masyarakat sehingga membantu mempercepat pencapaian sasaran vaksinasi COVID-19.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu (Nuviana, Noor, & B, 2018), yang telah menghasilakan adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan hasil signifikansi $0,000 < 0,05$.

Besar berpengaruh nya kedua variabel dilakukan uji koefisien determinasi dikarenakan uji dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara dua variabel yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat (Sugiyono, 2020). Berdasarkan uji koefisien deteminasi yang dilakukan oleh peneliti menggunakan SPSS telah diperoleh hasil R Square sebesar 574 yang memiliki arti bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat memiliki pengaruh sebesar 57,4%.

KESIMPULAN

Pada penelitian ini ditujukan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel. Variabel penelitian yang digunakan adalah variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat, dengan fokus utama dalam pemberian vaksinasi covid - 19 pada masyarakat umum di DKI Jakarta. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang merupakan masyarakat DKI Jakarta dengan rentang usia 18 - 59 tahun yang masuk kedalam kategori masyarakat umum dalam pemberian dosis 1 dan 2 vaksinasi covid - 19.

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dijelaskan dan dilakukan peneliti mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Dalam Pemberian Vaksinasi Covid 19 Terhadap Kepuasan Masyarakat Umum di DKI Jakarta yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat terutama bagi masyarakat umum di DKI Jakarta dibidang pelayanan pemberian vaksinasi covid - 19. Berdasarkan temuan dari penelitian ini, kualitas pelayanan kesehatan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat dikarenakan hasil signifikan adalah $0,000 < 0,05$. Sehingga hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang baik maka akan menghasilkan kepuasan masyarakat yang baik pula, dikarenakan pengujian yang dilakukan memiliki hasil searah atau positif.

2. Besar pengaruh antara kedua variabel yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat diperoleh angka sebesar 57,4%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibawah dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

H. S., & dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu.

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.

Jurnal

N. F., & Sjaaf, A. C. (2022). ANALISIS SWOT MENGENAI IMPLEMENTASI KEBIJAKAN VAKSINASI COVID-19 DI DKI JAKARTA. *Syntax Literate*:

Jurnal Ilmiah Indonesia p-ISSN: 2541-0849 e-ISSN: 2548-1398 Vol. 7, Special Issue No.2, 2866.

- Nuviana, W., Noor, M., & B, J. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di UPTD. Puskesmas Lempake. *eJournal Ilmu Pemerintahan, Volume 6, Nomor 4, 2018:1621-1634, 1625-1626.*
- Safitri, W. R. (2016). Analisis Korelasi Pearson Dalam Menentukan Hubungan Antara Kejadian Demam Dengue Dengan Kepadatan Penduduk Di Kota Surabaya Pada Tahun 2012 - 2014. *STIKES Pemkab Jombang, 3.*
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik.* Jakarta: UMJ PRESS 2018.
- Yuantari, M. C., Setyaningsih, S. W., & Rachmawati, N. P. (2022). Kualitas Pelayanan Pemberian Vaksinasi COVID - 19 Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas. *HIGEIAJOURNAL OF PUBLIC HEALTH RESEARCH AND DEVELOPMENT, 91.*

Website

- Amalia, Y. (2021, April 7). *Kendala Vaksinasi di DKI Karena Ketimpangan Jumlah Vaksinator dan Penerima Vaksin.* Retrieved from <https://m.merdeka.com/jakarta/kendala-vaksinasi-di-dki-karena-ketimpangan-jumlah-vaksinator-dan-penerima-vaksin.html>
- Dinas Kesehatan. (2020, Agustus 25). *Dinkes: Kepuasan Warga Jakarta Terhadap Puskesmas Masih Rendah.* Retrieved from <https://poskota.co.id/2020/8/25/dinkes-kepuasan-warga-jakarta-terhadap-puskesmas-masih-rendah/amp>
- Dwi, A. (2021, November 5). *Situasi Terkini Perkembangan Coronavirus Disease (COVID-19) 5 November 2021.* Retrieved from <https://infeksiemerging.kemkes.go.id/situasi-infeksi-emerging/situasi-terkini-perkembangan-coronavirus-disease-covid-19-5-november-2021>
- Jakartasatudki. (2022, Maret 16). *Riwayat Vaksinasi DKI Jakarta.* Retrieved from <https://riwayat-file-vaksinasi-dki-jakarta-jakartagis.hub.arcgis.com/>
- Lapor Covid-19. (2021, Mei 15). *Persepsi dan Sikap Warga DKI Jakarta Terhadap Vaksinasi Covid-19.* Retrieved from <https://laporcovid19.org/post/persepsi-dan-sikap-warga-dki-jakarta-terhadap-vaksinasi-covid-19>
- Latifa A, S. (2022, Maret 16). *Sebaran Kasus Corona 16 Maret 2022: Jawa Barat Tertinggi 2.714 Kasus, DKI Jakarta Urutan ke-3.* Retrieved from <https://www.tribunnews.com/corona/2022/03/16/sebaran-kasus-corona-16-maret-2022-jawa-barat-tertinggi-2714-kasus-dki-jakarta-urutan-ke-3>
- Miranti, B. (2020, Desember 25). *Update COVID-19 Dunia 31 Desember 2020 Tembus 83 Juta, Kasus Tertinggi Asia di India.* Retrieved from Liputan 6.com: <https://www.liputan6.com/global/read/4446063/update-covid-19-dunia-31-desember-2020-tembus-83-juta-kasus-tertinggi-asia-di-india>
- Nasution, A. D. (2021, September 22). *Survei KIC - Change- KawalCovid: 12% Warga Tak Puas Jalani Vaksinasi.* Retrieved from <https://katadata.co.id/ameidyonasution/berita/614ace51d14e7/survei-kic-change-kawalcovid-12-warga-tak-puas-jalani-vaksinasi>
- Redaksi Sehat Negeriku. (2021, Mei 26). *Wamenkes Dante Ungkap 2 Variabel Penyebab Kasus COVID-19 Meningkat.* Retrieved from

<https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/rilis-media/20210524/0137818/wamenkes-dante-ungkap-2-variabel-penyebab-kasus-covid-19-meningkat/>

Secha, K. N. (2021, Juni 13). *Dinkes DKI: Masih Ada Warga Khawatir Efek Samping Vaksin COVID-19*. Retrieved from <https://news.detik.com/berita/d-5604051/dinkes-dki-masih-ada-warga-khawatir-efek-samping-vaksin-covid-19>

Tobing, A. G. (2021, Juni 25). *Perkembangan Data Kasus dan Vaksinasi COVID-19 di Jakarta per 25 Juni 2021*. Retrieved from <https://m.beritajakarta.id/read/90255/perkembangan-data-kasus-dan-vaksinasi-covid-19-di-jakarta-per-25-juni-2021>

WHO. (2019). *Coronavirus disease (COVID-19)*. Retrieved from https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab_1

World Health Organization. (2022, 11 Maret). Retrieved from <https://covid19.who.int/>