

## **KUALITAS PELAYANAN VAKSINASI CORONA VIRUS-19 PADA REMAJA DIPUSAT KESEHATAN MASYARAKAT DIKELURAHAN KAWATUNA KOTA PALU**

**Putri Susanti<sup>1</sup>, Slamet Riyadi, Fiki Ferianto**

<sup>1</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Tadulako  
Alamat Email [putri04susanti@gmail.com](mailto:putri04susanti@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Vaksinasi COVID-19 Pada Remaja di Puskesmas Kawatuna Kota Palu. Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini adalah purposive dengan jumlah informan sebanyak 10 (sepuluh) orang. Adapun Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Untuk mengetahui kualitas pelayanan vaksinasi COVID-19 pada remaja di puskesmas kawatuna menurut Parassuraman-Zeithaml-Berry ada lima indikator yang digunakan yaitu : Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*).

Hasil penelitian ini menemukan bahwa layanan dipuskesmas kawatuna belum memenuhi 5 standar kualitas layanan menurut Parassuraman-Zeithaml-Berry. Pertama, yaitu aspek Bukti Fisik (*Tangible*) kurang optimal karena sarana dan prasarana diruang tunggu berupa kursi dan pendingin ruangan yang kurang dan belum sesuai standar oprasional yang ada serta minimnya keamanan di tempat parkir. Kedua aspek Jaminan (*Assurance*) kurang optimal, karena ada beberapa petugas yang menunjukkan sikap kurang profesional dan perlu ditingkatkan saat melayani pasien terkhususnya remaja. Adapun hal yang perlu ditingkatkan ialah sikap membeda-bedakan dari petugas, cara petugas meyakinkan pasien yang memiliki keraguan dan terpaksa dalam mengikuti prosedur vaksinasi. Kemudian aspek empati (*Empathy*), aspek ini dianggap kurang optimal karena masih banyak pasien remaja yang merasa bahwa sikap pelayanan oleh petugas masih dapat diperbaiki. Petugas sebaiknya lebih menunjukkan rasa peduli dan perhatian kepada pasien, dan juga berhati-hati untuk tidak membeda-bedakan umur pasien, karena pasien remaja juga memiliki anggapan bahwa mereka tidak diperlakukan dengan tingkat kepedulian yang sama dengan pasien yang lebih tua. Namun dilihat dari aspek Keandalan (*Reliability*) dan Daya Tanggap (*Responsiveness*) dinilai optimal

**Kata kunci:** Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy

Submisi: 30/01/2024

Diterima: 31/01/2024

Dipublikasikan: 31/01/2024

### **PENDAHULUAN**

Pada awal tahun 2020 dunia dikejutkan dengan munculnya virus yang terdeteksi dari kota Wuhan tepatnya di Tiongkok, virus yang dapat menyebar dan berbahaya hingga merenggut nyawa manusia yang dinamakan virus corona. Pada tanggal 30 januari 2020 virus corona telah menyebar dari yang sebelumnya 15 negara menjadi 18 negara, dan kemudian WHO menyatakan darurat global

terhadap wabah virus corona. Pada 2 maret 2020 kasus pertama corona diumumkan masuk di Indonesia, World Health Organization (WHO) pun juga menetapkan pandemi COVID-19 sejak 11 Maret 2020. World Health Organization (WHO) adalah badan khusus yang bekerja dibawah perserikatan bangsa-bangsa yang fokus pada isu Kesehatan. Dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik.

Pelayanan publik sendiri ialah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan. Seperti yang dinyatakan dalam UU NO. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik yaitu dibentuk dengan tujuan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Pada 9 april 2020 virus sudah menyebar ke 34 provinsi di Indonesia dan sampai 31 januari 2021 Indonesia melaporkan 1.078.314 kasus terkonfirmasi positif. Dalam hal kematian Indonesia memiliki 29.998 kasus kematian. Sementara itu, menurut data di laman covid19.go.id per 31 januari 2021 diumumkan 873.221 orang telah sembuh.

Diketahui bahwa dari laman covid19.go.id per 29 juni 2022 jumlah kasus COVID di Sulawesi Tengah yakni sebanyak 60.827, Dengan kategori yang sembuh sebanyak 59.093 dan kategori meninggal dunia berjumlah 1726 orang. Sementara di Kota Palu sendiri ditanggal yang sama kasus terkonfirmasi berjumlah 13.411 dengan kategori sembuh 13.168 dan kematian berjumlah 240 orang. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Vaksinasi dalam rangka Penanggulangan Pandemi Corona Virus Disease 2019, Pemerintah juga menerapkan kegiatan vaksinasi dalam rangka memperkecil penyebaran virus tersebut.

Vaksinasi adalah salah satu cara yang dipilih oleh pemerintah untuk menurunkan angka penularan COVID -19 di Indonesia, salah satunya juga di Kota Palu. Sejak januari 2021 program vaksinasi dimulai dengan jenis vaksin Sinovac serta dilakukan dengan 3 tahapan yaitu vaksin 1, vaksin 2, dan vaksin 3 (booster). Namun seiring berjalannya waktu pemerintah mulai menambah jenis vaksin yang sekarang ada 10 jenis vaksin COVID-19 yang telah memiliki izin BPOM. Adapun 10 jenis vaksin tersebut : vaksin Sinovac, vaksin Astrazeneca, vaksin Moderna, vaksin Sinopharm, vaksin Pfizer Inc dan BioNTech, vaksin Novavax, vaksin Sputnik V, vaksin Janssen, vaksin Convidencia, dan vaksin Zifi Vax. Dari sasaran vaksinasi keseluruhan di sulawesi tengah saat ini berjumlah 2.135,903. Data peserta vaksin pertama saat ini di sulawesi tengah yaitu 1.875,168 orang, yang jika dipresentasikan sekitar 87,79 % dari jumlah masyarakat yang ada. Sedangkan data peserta vaksin kedua yaitu 1.261,225 dalam presentasi 59.05 % dan vaksin ketiga yaitu 212.961 dalam persentase 9,97%.

Dari laman Covid19.go.id data peserta remaja peserta vaksin 1, 2 dan 3 di Kota Palu per 11 januari 2023 yaitu berjumlah 65.789 orang, yang jika di jumlahkan secara rinci vaksin 1 berjumlah 35.981 jiwa, vaksin 2 berjumlah 27.492 jiwa dan vaksin 3 berjumlah 2.316 jiwa. Diketahui juga data remaja di Puskesmas Kawatuna secara keseluruhan per 2022 berjumlah 3.330 jiwa dan yang telah terdaftar telah melakukan vaksinasi berjumlah 1.584 jiwa sedangkan 1.746 jiwa lainnya tidak melakukan vaksinasi di Puskesmas Kawatuna. Dalam proses vaksinasi juga terdapat penggolongan usia, yang dibagi menjadi 4 yaitu : anak usia 6-11 tahun, remaja usia 12-17 tahun, masyarakat umum (MU) usia 18-59 tahun, dan lansia usia 60+ tahun. Penggolongan usia tersebut dilakukan oleh Kementerian Kesehatan (Kemenkes).

Dalam proses layanan vaksinasi di berbagai tempat tidak selalu lancar, terkadang terdapat beberapa permasalahan yang terjadi. Contoh permasalahan yang sering terjadi seperti: perlakuan petugas vaksin yang kurang menyenangkan, stok vaksin susah didapatkan, adanya pungli dan sertifikat palsu, banyaknya hoax (berita buruk) tentang vaksin, sertifikat dan data vaksin sering

bermasalah dan adanya efek samping tertentu bagi peserta yang telah vaksin. Dalam pelayanan masyarakat tidak sedikit dapat ditemui masalah-masalah dari instansi yang ada di Indonesia. Terlebih lagi masalah dalam kualitas pelayanannya. Contoh masalah yang sering ditemui yaitu seperti : pegawai kurang tepat waktu, budaya antri kalah dengan adanya kerabat (orang dalam), dan tidak ramahnya pelayanan. Hal tersebut sering terjadi di instansi-instansi pelayanan masyarakat seperti kantor, Puskesmas, dan rumah sakit.

Kecamatan Mantikulore merupakan salah satu wilayah yang telah memberlakukan kegiatan vaksinasi bagi masyarakatnya. Hal itu telah berlangsung semenjak dikeluarkannya Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 99 Tahun 2020 Tentang pengadaan vaksin, pelaksanaan vaksinasi dan penanggulangan pandemi corona virus disease 2019 (COVID-19) Pasal 1 bahwa dalam rangka percepatan penanggulangan pandemi corona virus disease 2019 (COVID-19), pemerintah melakukan percepatan pengadaan vaksin COVID-19 dan pelaksanaan vaksin COVID-19. Namun Peraturan Presiden di atas telah sedikit mengalami perubahan menjadi Peraturan Menteri Kesehatan No.10 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Vaksinasi dalam rangka Penanggulangan Pandemi Corona Virus Disease 2019 (COVID-19). Kecamatan Mantikulore mempunyai jumlah penduduk sebanyak 74.478 jiwa, dimana jumlah laki-laki 37.352 jiwa dan perempuan 37.126 jiwa. Kecamatan ini juga terbagi atas beberapa kelurahan yaitu : Layana indah, Tondo, Talise, Tanamodindi, Lasoani, Poboya, Kawatuna, Talise Valanguni. Puskesmas Kawatuna sendiri memiliki 4 (kelurahan) wilayah kerja yang meliputi: Kawatuna, Lasoani, Tanamodindi, dan Poboya.

Menurut Parasuraman dkk (dalam Hardiyansyah, 1990:56) kualitas pelayanan (SERVQUAL) merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai tingkat layanan terkait pemenuhan harapan dan kebutuhan masyarakat. Dengan kata lain, semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin baik pula tingkat kepuasan masyarakatnya. Namun, tidak sedikit juga sering ditemui kejanggalan-kejanggalan layanan yang diberikan oleh pihak terkait, seperti : tidak ramah dalam proses pelayanan sehingga membuat masyarakat tidak nyaman, fasilitas yang disediakan belum lengkap, dan rasa peduli dan keadilan petugas yang kurang.

Banyaknya remaja yang telah melakukan vaksinasi di Puskesmas Kawatuna yaitu berjumlah 1.584 jiwa yang diambil dari jumlah keseluruhan vaksin 1 dan 2. Diketahui bahwa dari jumlah remaja keseluruhan 4 wilayah kerja Puskesmas Kawatuna yang berjumlah 3.330 jiwa, remaja yang tidak terdaftar melakukan vaksinasi yaitu berjumlah 1.746 jiwa maka dapat dikatakan peserta remaja yang melakukan vaksinasi di Puskesmas Kawatuna tidak mencapai 50% dari jumlah remaja yang ada. Penelitian ini mengambil fokus kualitas pelayanan vaksinasi pada remaja dikarenakan pada jumlah peserta vaksin kategori remaja lebih rendah jika dibandingkan dengan data penduduk remaja yang ada.

Dari jumlah yang tercantum pada data di atas terlihat bahwa kekurangan jumlah remaja yang seharusnya melakukan vaksinasi di Puskesmas Kawatuna sebanyak 1.746 jiwa dari jumlah remaja yang ada di wilayah kerja Puskesmas Kawatuna. Kategori remaja cukup rendah berpartisipasi dalam kegiatan vaksinasi. Dalam hal ini terdapat dua penyebab kurangnya peserta remaja vaksin di Puskesmas Kawatuna yaitu : 1. Remaja melakukan vaksinasi di luar puskesmas Kawatuna (tempat lain) dan 2. Peserta tidak melakukan vaksinasi. Hal demikian yang membuat saya ingin meneliti lebih jauh lagi, alasan dibalik kurangnya remaja ikut serta dalam kegiatan tersebut.

## **METODE**

Dasar Penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Moleong penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll, secara holistik, dan

dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Pratidana, 2017). Adapun pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dokumentasi dan wawancara. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Kawatuna Kota Palu. Lokasi tersebut Penulis menetapkan menjadi lokasi penelitian sebab jumlah remaja yang melakukan vaksinasi di Puskesmas Kawatuna terbilang sedikit karena jumlah remaja vaksin tidak sampai setengah dari jumlah remaja yang ada di lingkup kerja Puskesmas Kawatuna.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Bukti Fisik (*Tangibles*)**

Bukti Langsung (*Tangible*), yang dimaksud yaitu fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan puskesmas dalam upaya memenuhi kepuasan pasien, seperti gedung puskesmas, peralatan vaksinasi, penampilan petugas kesehatan dan lain-lain.

Dari hasil pengamatan dilapangan, ditemukan bahwa ruang tunggu yang tersedia belum memenuhi standar oprasional yang ada dan juga berdasarkan hasil pengamatan peneliti melihat bahwa kelengkapan fasilitas yang ada diruang tunggu belum sepenuhnya terpenuhi. Fasilitas seperti kursi yang kurang dan pendingin ruangan yang tidak tersedia membuat suhu udara diruang tunggu terasa panas dan menyebabkan pasien merasa kurang nyaman. Kemudian tidak tersedianya CCTV maupun petugas keamanan ditempat parkir di Puskesmas Kawatuna juga menjadi salah satu faktor yang menyebabkan pasien merasa khawatir akan keamanan kendaraan serta helm mereka.

### **Kehandalan (*Reliability*)**

Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat sesuai yang diharapkan pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah ditemukan bahwa aspek kehandalan ini telah berjalan optimal dikarenakan petugas yang menangani vaksinasi di Puskesmas Kawatuna adalah orang-orang terpilih dan handal serta mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan semestinya. Kemudian mengenai informasi yang didapatkan oleh para pasien dinilai mudah didapatkan walaupun informasi tersebut didapatkan melalui perantara antar masyarakat, bukan dari sumber informasi yang tersedia seperti website atau akun sosial media.

### **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pasien dalam upaya memuaskan pelanggan secara ikhlas, misalnya : mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera.

Berdasarkan hasil dan data yang telah diperoleh bahwa terkait aspek daya tanggap dikatakan telah optimal karena peneliti melihat bahwa petugas di Puskesmas Kawatuna telah cepat tanggap dan telah melakukan pelayanan sesuai SOP yang ada dalam melayani pasien, dan juga tepat waktu dalam pelayanannya. Proses pendaftarannya dilakukan dengan mudah dan cepat, tanpa berbelit-belit. Ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan publik, merupakan salah satu asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga harus senantiasa dipatuhi dan diimplementasikan oleh setiap penyelenggara pelayanan publik.

### **Jaminan (*Assurance*)**

Jaminan (*Assurance*) yaitu kemampuan petugas dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pasien melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pasien.

Berdasarkan data yang diperoleh bahwa aspek jaminan dikatakan kurang optimal karena peneliti melihat dari sisi komunikasi masih butuh sedikit peningkatan dalam hal meyakinkan dari pihak puskesmas kepada pihak pasien/masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan beberapa pasien, dimana pasien menyatakan adanya sikap membedakan dari petugas, adanya

keraguan dalam mengikuti prosedur vaksinasi, serta masih adanya perasaan terpaksa dalam melakukan vaksinasi. Hal ini juga terindikasi dari fakta bahwa angka pasien remaja yang melakukan vaksinasi di Puskesmas Kawatuna tidak mencapai 50% dari jumlah remaja yang ada. Adanya perbedaan pelayanan antara pasien remaja dan yang lebih tua masih bisa ditoleransi, karena remaja termasuk kalangan rendah COVID. Tetapi perbedaan tersebut seharusnya terbatas pada waktu pelayanan, bukan sikap petugas kepada pasien. Tetapi dari sisi tuntasnya pelayanan vaksinasi oleh petugas dinilai baik karena tidak adanya langkah dalam prosedur tersebut yang terlewatkan atau sengaja dilewati.

### **Empati (*Empathy*)**

Kepedulian/Empati (*Emphaty*) yaitu kemampuan atau kesediaan petugas memberikan perhatian atau perlakuan yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pasiennya.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan disimpulkan bahwa aspek empati kurang optimal karena berdasarkan hasil penelitian dan data yang ada menunjukkan masih banyak pasien remaja yang merasa bahwa sikap pelayanan oleh petugas masih dapat diperbaiki. Petugas sebaiknya lebih menunjukkan rasa peduli dan perhatian kepada pasien, dan juga berhati-hati untuk tidak membeda-bedakan umur pasien, karena pasien remaja juga memiliki anggapan bahwa mereka tidak diperlakukan dengan tingkat kepedulian yang sama dengan pasien yang lebih tua. Sikap kepedulian ini dapat disebut juga dengan *care/caring*, dimana *care* diartikan sebagai "peduli", dan *caring* adalah tindakan nyata dari *care* yang berarti menunjukkan rasa kepedulian. Petugas selalu berhadapan dengan pasien ataupun tenaga kesehatan lainnya di setiap hari kerja, sehingga petugas dituntut untuk terus meningkatkan peran profesionalnya salah satunya dengan cara menunjukkan perilaku *caring*. Dimana perilaku *caring* dapat menentukan tingkat kepuasan pasien, yang merupakan faktor besar dalam pelayanan publik sebuah Puskesmas.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan pada pemaparan pembahasan dari hasil penelitian lapangan, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Vaksinasi Corona Virus-19 Pada Remaja Di Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kelurahan Kawatuna Kota Palu belum memenuhi standar kualitas layanan menurut Parasuraman. Hal ini dapat dilihat dari beberapa aspek diantaranya Bukti Fisik (*Tangibles*) aspek ini dianggap kurang optimal dikarenakan layanan yang tersedia belum sesuai dengan standar oprasional yang ada, contohnya seperti: kekurangan fasilitas kursi dan pendingin ruangan yang menyebabkan suhu ruangan menjadi panas dan kurang nyaman, dan juga tempat parkir yang tidak dilengkapi dengan petugas parkir maupun CCTV. Aspek selanjutnya yakni Jaminan (*Assurance*), dari aspek ini dianggap kurang optimal, karena masih butuh sedikit peningkatan dalam komunikasi yang meyakinkan dari pihak Puskesmas kepada pihak pasien/masyarakat dan sikap keadilan beberapa petugas yang perlu ditingkatkan lagi. Adapun hal yang perlu ditingkatkan ialah sikap membeda-bedakan dari petugas, cara petugas meyakinkan pasien yang memiliki keraguan dan terpaksa dalam mengikuti prosedur vaksinasi. Kemudian aspek empati (*Empathy*), aspek ini dianggap kurang optimal karena masih banyak pasien remaja yang merasa bahwa sikap pelayanan oleh petugas masih dapat diperbaiki. Petugas sebaiknya lebih menunjukkan rasa peduli dan perhatian kepada pasien, dan juga berhati-hati untuk tidak membeda-bedakan umur pasien, karena pasien remaja juga memiliki anggapan bahwa mereka tidak diperlakukan dengan tingkat kepedulian yang sama dengan pasien yang lebih tua. Namun dilihat dari aspek Reliability dan Responsiveness dinilai optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- A Parasuraman, Valerie A. Zeithmal, Leonard L. Berry, 1990, "Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations" (The Free Press).
- Alfisyahrin, M. 2017. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Fandi, Tjiptono. 2014. Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Fandy, Tjiptono dan [Gregorius, Chandra](#). 2017. Pemasaran strategik : mengupas pemasaran strategik, branding strategik, customer satisfaction, strategi kompetitif hingga e-marketing. Yogyakarta: Andi.
- Firmansyah, H. 2022. Pelayanan Publik Di Era Tatanan Normal Baru. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Hajar, S. 2021. Pemerintah Desa Dan Kualitas Pelayanan Publik. Medan: Umsu press.
- Hardiyansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Irawan, H. 2009. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Kasnu, S. 2022. Manajemen Sumber Daya Manusia. Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, and Saldana, J. (2014). Qualitative Data Analysis:A Methods Sourcebook. Usa: Sage Publications.
- Mustanir, A. 2022. Pelayanan Publik. Jawa Timur: CV. Qiara Media.
- Mustofa, A., Roekminiati, S., Lestari, DS. 2020. Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing.
- Pasolong, H. 2017. Teori Administrasi Publik. Bandung: CV. Alfabeta.
- Purwaningsari, T. 2022. Budaya Kerja Mutu Pelayanan Puskesmas. Surabaya: Cipta Media Nusantara (CMN).
- Riyanto, A. 2018. Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi: Jurnal Ecodemica.
- Semil, N. 2018. Pelayanan Prima Instansi Pemerintah Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik Di Indonesia. Jakarta: Kencana.
- Sudirman. 2016. Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. Yogyakarta: PT. Leutika Nouvalitera.
- Sulaiman, A. 2017. Pelayanan Publik Transparan, Efisien, dan Kredibel. Indonesia: Sekretariat Jendral, Kementrian Pertanian RI.
- Tangkilisan, HN. 2005. Manajemen Publik. Jakarta: PT. Gramedia Widiasaran Indonesia.

- Arif, N. (2019). Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Desa Aska Kabupaten Sinjai.
- Budiarto. (2022). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang
- Hasan, R., & Zaky, A. (2022). Analisis Atribut Kualitas Pelayanan Pasien Di Puskesmas Harapan Raya. *Journal of Hospital Administration and Management*, 3(1), 34-43.
- Natasya, H. Z., Handoko, B., & Tonis, M. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Vaksinasi Covid-19 Terhadap Kepuasan Peserta Vaksinasi Di Puskesmas Lirik Kabupaten Indragiri Hulu. *Journal of Hospital Administration and Management*, 3(2), 19-29.
- Noviani. (2018). Kualitas Pelayanan Jamkesmas di Puskesmas Batusuya Kecamatan Sindue Tombusambore Kabupaten Donggala
- Priatna, A. (2022). Kualitas Pelayanan Pendidikan di Sekolah Luar Biasa Negeri Porame Kecamatan Kinovaro Kabupaten Sigi
- Ramadhan, F., Muhafidin, D., & Miradhia, D. (2021). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ibum Kabupaten Bandung. *JANE (Jurnal Administrasi Negara)*, 12(2), 58-63.
- Rifai, M., & Azijah, D. N. (2022). Kualitas Pelayanan Vaksinasi Covid-19 Terhadap Kepuasan Masyarakat Umum di DKI Jakarta. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(21), 591-600.
- Seftyani, P. (2023). Pelayanan Kegiatan Vaksinasi Covid-19 Di Puskesmas Baja Kecamatan Cibodas Kota Tangerang. *Prosiding Nasional FISIP Universitas Islam Syekh-Yusuf*, 1, 64-70.
- Setiawan, A. (2018). Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Batusuya Kecamatan Sindue Tombusambore Kabupaten Donggala
- Simanjuntak, Y. M. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Menyediakan Vaksinasi Covid-19 Di Indonesia. Jisip (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 6(3).
- Simanjuntak, Y. M. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Menyediakan Vaksinasi Covid-19 Di Indonesia. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)*, 6(3).
- Suprayoga, Y., Vestikowati, E., & Endah, K. (2022). Kualitas Pelayanan Vaksinasi Covid 19 Oleh Pusat Kesehatan Masyarakat Banjar 1 Kota Banjar.
- Utami, D., & Lestari, N. (2021). Pengaruh Ketanggapan Dan Keandalan Terhadap Kepuasan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Sendangsari. *Jurnal Enersia Publika: Energi, Sosial, Dan Administrasi Publik*, 4(2), 304-319.
- Yuantari, M. C., Setyaningsih, S. W., & Rachmawati, N. P. (2022). Kualitas Pelayanan Pemberian Vaksinasi COVID-19 Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 6(1).
- Yuliana, A. S., & Hariantika, A. P. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Vaksin Gratis Di Pekanbaru. *Journal of STIKes Awal Bros Pekanbaru*, 3(1), 39-46.

