



Strategi Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Vaksinasi Covid-19

Farhan Rahdian¹, Asep Muslihat²

^{1,2} Universitas Singaperbangsa Karawang

Abstract

Received: 14 Agustus 2023

Revised: 15 September 2023

Accepted: 22 September 2023

At the end of 2020, Indonesia, including Karawang Regency, is being tested in the form of health cases that need to be worried about. This is a concern for all the people of Karawang Regency due to the spread of the virus or COVID-19 disease. Several efforts have been made by the government to minimize the transmission of Covid-19, namely by administering the Covid-19 vaccine. The purpose of this study is to find out what strategies need to be implemented in improving the quality of Covid-19 vaccination services. The qualitative method used in this research is a descriptive approach. The results of this study are in the form of a strategy that need to be implemented in improving the quality of Covid-19 vaccination services such as accessibility, information and communication, public service innovation and medical staff training. Furthermore, the benefit of this research is that it can be a reference in improving the quality of Covid-19 vaccine services

Keywords: Quality Public Service, Covid 19, Vaccination

(*) Corresponding Author: 2010631020079@student.unsika.ac.id

How to Cite: Rahdian, F, & Muslihat, A. (2023). Strategi Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Vaksinasi Covid-19. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8388703>

INTRODUCTION

Akhir tahun 2020 bukan menjadi tahun yang tidak menggembirakan bagi dunia, termasuk Indonesia sendiri. Indonesia sedang diberikan cobaan berupa kasus kesehatan yang perlu dikhawatirkan. Hal tersebut menjadi sebuah kecemasan oleh seluruh kalangan masyarakat karena melandanya virus atau penyakit COVID-19. Virus atau jenis penyakit ini bisa mengindikasikan intensitas penularan sangat cepat dan juga bisa menyerang siapa saja terutama pada sistem pernafasan seseorang. Bahkan yang lebih parahnya lagi dapat menelan korban jiwa yang tidak sedikit.

Dikutip dari World Health Organization (WHO) bahwa Covid 19 menjadi sebuah kekhawatiran masyarakat di seluruh belahan dunia. Menurut Hulu (2020), bahwa per tanggal 11 Maret 2020, WHO juga menetapkan bahwa penyakit ini disebut sebagai pandemi (Novita et al., 2021). Menurut data yang dikutip dari website Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dan diakses pada tanggal 10 Februari 2021, telah terkonfirmasi sebanyak 1.183.555 masyarakat yang terindikasi positif covid 19. Diantara jumlah tersebut juga terdapat 32.17 jiwa yang meninggal dunia. Pada umumnya gejala yang terlihat berupa demam tinggi diikuti menggigil, batuk berdahak, hidung berair (pilek), sesak nafas dan bersin-bersin juga nyeri pada tenggorokan (Pakpahan et al., 2021)

Covid-19 ini membuat pemerintah mengambil langkah-langkah dengan melakukan beberapa tindakan kebijakan untuk mencegah penyebaran dan menghentikan rantai Covid-19, diantaranya menerapkan program 3M yaitu



menggunakan masker, menjaga jarak, dan mencuci tangan. Pemerintah juga memerintahkan adanya hambatan aktivitas yang mengakibatkan terjadinya penyebaran rantai Covid-19 ini seperti halnya sekolah, ibadah, dan bekerja untuk dilakukan di rumah saja. Dengan adanya kebijakan tersebut masyarakat dapat mengerti akan bahayanya virus atau penyakit yang disebabkan oleh Covid-19.

Pemerintah memiliki peranan penting atas keselamatan warganya dalam upaya penanganan kasus pandemi Covid-19. Beberapa upaya pemerintah telah dilakukan untuk meminimalisir penularan Covid-19 yaitu dengan melakukan vaksin Covid-19. Vaksin Covid-19 ini diharapkan dapat meningkatkan imun tubuh seseorang, sehingga dapat mengurangi angka kejadian Covid-19. Tentunya upaya ini dapat mendorong kekebalan spesifik di dalam tubuh terhadap Covid-19 sehingga dapat mengurangi tertularnya virus atau bahkan sakit yang lebih akibat dari virus tersebut. Pemberian vaksin yang dilakukan pemerintah ini harus digunakan dalam keadaan baik, sehingga dapat efektif dan efisien agar dapat menurunkan angka kesakitan, kecacatan dan bahkan kematian. (Hidayat et al., 2022).

Dilansir dalam sebuah situs internet yaitu cnbcindonesia.com, berdasarkan hasil riset penelitian kepala badan BPOM menunjukkan bahwa seseorang yang telah melakukan vaksin dalam kurun waktu 3-6 bulan yaitu pada dosis pertama dan kedua yang berasal dari berbagai jenis vaksin Covid-19 berdampak pada kadar antibodi yang mengalami penurunan yang signifikan yaitu sekitar di bawah 30% (Bestari, 2022). Seiring dengan meningkatnya teori konspirasi terkait Covid-19 walaupun vaksin merupakan alternatif yang efektif untuk pandemi Covid-19. Akan tetapi, tantangan utama dalam mencapai kesuksesan dalam pelaksanaan program vaksinasi Covid-19 adalah timbulnya ketidakpercayaan masyarakat terhadap vaksin Covid-19.

Dengan adanya program vaksinasi Covid-19 menuai tanggapan positif dan negatif dari berbagai elemen masyarakat. Sebab, pada program vaksin tahap satu dan dua, hanya beberapa masyarakat yang bersedia mematuhi kebijakan pemerintah dengan menerima vaksin demi keselamatan tubuh dan dapat membantu memerangi penyebaran rantai virus Covid-19. Tetapi, ada juga kalangan masyarakat yang tidak mau divaksinasi sebab mereka berpandangan bahwa vaksin tersebut

berpotensi membahayakan kesehatan dan berujung merenggut nyawa.

Untuk mencapai keberhasilan program vaksinasi di Kabupaten Karawang khususnya Dinas Kesehatan yaitu sebagai instansi pemerintah yang bertanggung jawab di bidang kesehatan mempunyai tugas dan kewajiban untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta memberikan pemahaman yang jelas terkait pelayanan vaksinasi guna memberi kenyamanan khusus kepada masyarakat. Kualitas pelayanan kesehatan menjadi faktor penting dalam meningkatkan mutu pelayanan yang baik. Kabupaten Karawang, sebagai salah satu wilayah di Indonesia juga berupaya meningkatkan kualitas pelayanan vaksinasi yang sesuai standar agar dapat menjamin kesehatan bagi warganya. Dalam rangka mencapai hal tersebut, penerapan mutu pelayanan yang baik di Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang menjadi sangat relevan.

Salah satu aspek penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Kabupaten Karawang adalah adanya perhatian yang lebih besar terhadap aspek-aspek manajemen yang efektif dan efisien. Salah satu aspek penting tersebut ialah

aksesibilitas pelayanan kesehatan yang menjadi masalah penting dan perlu diperhatikan di Kabupaten Karawang. Jarak antara fasilitas pelayanan kesehatan dengan pemukiman penduduk, terutama di daerah-daerah terpencil, dapat menjadi hambatan dalam memperoleh pelayanan yang tepat waktu. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan aksesibilitas pelayanan kesehatan dengan mengoptimalkan jaringan fasilitas kesehatan di berbagai wilayah Kabupaten Karawang. Dengan demikian, Dinas Kesehatan dapat menjalankan tugas dan fungsinya secara optimal dalam meningkatkan mutu pelayanan vaksinasi Covid-19 untuk menghentikan penyebaran virus Covid-19. Berlandaskan uraian tersebut, penulis perlu menggali informasi lebih dalam terkait strategi dalam meningkatkan mutu pelayanan vaksinasi Covid-19 dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana cara untuk meningkatkan mutu pelayanan vaksinasi Covid-19 yang akan diselenggarakan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang kepada masyarakat.

METHODS

Metode yang diterapkan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan metode kualitatif berupa pendekatan deskriptif. Menurut (Suryabrata, 2015) metode penelitian deskriptif tersebut adalah metode untuk membuat penggambaran secara sistematis, fakta, akurat dan sifatnya berasal dari latar belakang dan daerah yang berbeda. Dapat disimpulkan berdasarkan pendapat tersebut bahwa metode deskriptif berkaitan tentang langkah dalam pemecahan masalah yang akan diteliti nantinya dengan menggunakan teknik tertentu dengan tujuan untuk menjelaskan suatu keadaan atau kondisi objek atau subjek penelitian sesuai keadaan di lapangan saat penelitian (Setiawati & Mulyawati, 2020).

Pada penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Adapun pada pendekatan tersebut memiliki fokus pada pencarian fenomena yang berkaitan sehingga pada penelitian ini dapat dilakukan lebih detail dan bergantung pada ketersediaan data sebagai faktor yang dipertimbangkan dalam penelitian kali ini. (Hasiholan et al., 2020). Metode dalam mengumpulkan informasi dalam penelitian ini berupa wawancara. Penelitian tersebut dilaksanakan di Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang pada bulan Juni Tahun 2023. Penelitian ini juga memakai dua jenis sumber data, yaitu data primer yang diperoleh dari media internet, dan data sekunder yang diperoleh dari hasil wawancara dengan narasumber yang telah ditentukan. Narasumber yang diwawancarai tersebut adalah Bapak H Saleh Budi Santoso S.KM, M.FI yaitu kepala subkoo program surveilans dan imunisasi. Pada teknik yang digunakan dalam pengumpulan data ini yaitu melalui wawancara. Lebih lanjut penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kesehatan Karawang. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni Tahun 2023. Pada penelitian ini juga berisikan data primer dan juga data sekunder. Data primer yang dimaksud adalah data yang bersumber dari jurnal yang terkait dan juga data sekunder yang bersumber dari hasil wawancara dengan narasumber yang dipilih. Adapun identitas narasumber yaitu Bapak Saleh Budi Santoso S.KM, M.FI selaku kepala subkoo program surveilans dan imunisasi.

RESULTS & DISCUSSION

Results

Aksesibilitas

Menurut Kepala Subkooor Program Surveilans bahwasannya strategi yang dilakukan ialah Pertama Lokasi untuk pelaksanaan vaksin COVID-19 ini tersebar di beberapa puskesmas wilayah Karawang. Kedua lokasi pelaksanaan COVID-19 dilaksanakan di beberapa perusahaan dan rumah sakit. Ketiga, tidak hanya itu pihak Dinas kesehatan Kabupaten Karawang memberikan pelayanan kepada pihak aparat hukum seperti TNI, Polri dalam menjalankan vaksinasi COVID-19. Dan kemudian yang terakhir pihak dinas kesehatan melakukan jemput atau mendatangi masyarakatnya yang memang belum di vaksin. Beliau juga menjelaskan bahwa sebenarnya tidak ada judul lagi masyarakat yang belum menjalankan vaksin COVID-19 ini. Karena pihak dinas kesehatan memantau dan monitoring dengan mengunjungi pesisir dan mendatangi para RT dan RW di wilayah Karawang tersebut agar dapat meminimalisir penyebaran Covid-19. Selain itu hari-hari libur nasional, seperti lebaran biasanya diadakan pos lebaran untuk menjalankan vaksin Covid-19 ini. Bahkan pemerintah memprioritaskan untuk lansia, pada saat pandemi merajalela masyarakat umum tidak diperbolehkan vaksin dulu karena yang diprioritaskannya lansia. Akan tetapi yang diprioritaskan pada saat itu adalah nakes, lansia, TNI, Polri.

Informasi dan Komunikasi

Pada umumnya pelayanan publik memiliki ruang lingkup serta jangkauan yang sangat besar. Hal itu terkait pada pelayanan komunikasi dan juga informasi. Terutama saat kondisi pandemi covid 19 ini pelayanan informasi sangat dibutuhkan agar masyarakat bisa menggunakan informasi tersebut dengan baik. Bagi penyelenggara pelayanan publik itu sendiri perlu memberikan bentuk dari pelayanan informasi dengan jelas sebagai upaya dari menciptakan lingkungan yang sehat kepada masyarakat. Selanjutnya bentuk pelayanan tersebut bisa memberikan rasa aman supaya terhindar dari informasi yang tidak benar adanya (hoax) dan memunculkan gejolak rasa panik di sekitar masyarakat terkait pandemi covid 19.

Kebebasan dalam menyebarkan informasi sehingga masyarakat juga dapat bebas mendapatkan informasi tersebut bisa menimbulkan kekhawatiran. Pada titik tersebut perlunya wadah pelayanan informasi sebagai penyelamat dari berita bohong yang beredar pada masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan informasi perlu ditulis secara terstruktur dan sistematis. Seperti dicontohkan dari informasi terkait perubahan standar pada pelayanan publik pada informasi peta penyebaran covid 19, jumlah pasien yang terkonfirmasi positif covid 19, penanganan pasien yang sedang mengidap covid 19, ketersediaan rumah sakit sebagai rujukan dari penanganan pasien yang mengidap covid 19 sampai dengan memberikan wadah sebagai pengaduan masyarakat tersebut. Sebagaimana Pasal 35 UU Pelayanan Publik. Maka masyarakat dapat terlibat sebagai pengawas external dengan harapan berupaya bersama dalam melawan pandemi covid 19.

Dari luasnya ruang lingkup pada pelayanan publik maka diperlukan kerjasama yang lebih dari sebelumnya antar instansi maupun lembaga sebagai pengelola pelayanan publik pada saat pandemi covid 19. Jika terjadi kondisi darurat, maka permintaan dari pengelola wajib dipenuhi oleh pengelola pemberi bantuan. Hal tersebut tercantum pada tugas dan fungsi dari organisasi pengelola

yang berkaitan dengan mengacu pada Pasal 12 ayat (4) UU Pelayanan Publik (Fitryani, 2020) Pada saat kondisi covid 19 seperti ini tentunya pelayanan publik harus berada di garis terdepan dalam mempersiapkan berbagai skenario dalam menghadapi kemungkinan yang akan terjadi. Dalam hal ini pimpinan dari lembaga negara, lembaga kementerian dan non kementerian, gubernur, bupati dan lainnya harus memastikan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik akan berjalan dengan baik sesuai bunyi Pasal 6 ayat (2) UU Pelayanan Publik. Sehingga jika dikemudian hari terdapat kendala pada salah satu sarana maka hal tersebut harus diatasi dengan meminta bantuan kepada penyelenggara dari pelayanan lain.

Berdasarkan hasil wawancara yang saya peroleh dan berasal dari kepala subkooor program surveilans Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang sejalan dengan informasi yang saya peroleh dari media online, “beliau mengatakan Untuk memperoleh informasi yang sesuai dan akurat dalam menjalankan vaksinasi COVID-19 ini adalah melalui jaringan informasi resmi pemerintah pusat, seperti kemenkes, diskominfo. Dikarenakan jaringan tersebut sudah menjadi corong pemerintah untuk menyebarkan berita yang akurat. Kemudian tugas kominfo sendiri ialah memblokir berita yang tidak benar (hoax). Selain itu, untuk informasi masyarakat bisa melihat melalui situs media sosial terpercaya. Dan untuk puskesmas sendiri bisa dengan melalui penyuluhan dengan koordinasi pihak camat, Polri dan semua komponen pelayanan vaksinasi Covid-19 yang terlibat”.
Inovasi Pelayanan Publik dan Pelatihan Tenaga Medis

Ruang lingkup dari pelayanan publik itu sendiri terdiri dari pelayanan barang publik dan juga jasa publik dalam pelayanan administratif sesuai Pasal 5 UU Pelayanan Publik. Adapun ruang lingkup tersebut berupa pendidik, pengajar, pekerjaan usaha, komunikasi, tempat tinggal, informasi, lingkungan hidup, kesehatan, energi, jaminan sosial dan juga lain-lainnya. Pada ruang lingkup tersebut pengelola pelayanan publik akan mengenali produk dan juga jenis pelayanan yang diberikan. Kemudian dari kebijakan tersebut pelayanan dapat diberikan secara online maupun secara manual agar masyarakat tidak ada yang dirugikan dari terhambatnya pemberian proses pelayanan, selanjutnya yaitu pemberian pelayanan menjadi baris terdepan bagi kelangsungan hidup banyak orang berupa pelayanan kesehatan, pendidikan, komunikasi dan informasi pada penyaluran kebutuhan bahan pangan pada saat covid 19 berlangsung.

Sehingga dibutuhkan adanya ide atau gagasan dari penyelenggara pelayanan publik agar pelayanan tersebut dapat berjalan dengan baik dan disegani di masyarakat. Beberapa upaya perlu dilakukan seperti kemunculan dari teknologi Artificial Intelligence (AI) yang dapat memberikan pelayanan melalui chatbot bernama Gisa. Hal tersebut sesuai dengan kebijakan Kementerian Dalam Negeri RI dalam upaya membantu mewujudkan layanan online dan juga physical distancing. Lebih lanjut lagi, Gisa terinspirasi dari program Dukcapil yang memiliki arti Gerakan Indonesia Sadar Adminduk. Selanjutnya inovasi dari pelayanan yang dilakukan dari Kemendagri ini diharapkan dapat bisa segera dibuat dan disebar ke seluruh wilayah Indonesia. Seperti hal nya pemerintah daerah juga sudah melakukan perubahan dalam standar mutu pelayanan yang sebelumnya dengan sistem manual menjadi online. Berbagai upaya juga harus dilakukan dalam membuat inovasi dari pelayanan publik pada saat kondisi covid 19 dan tentunya perlu diapresiasi bagi penyelenggara pelayanan publik lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara yang saya peroleh dan berasal dari kepala subkooor program surveilans, “beliau mengatakan bahwa dari segi kualitas pelayanan, seperti tenaga ahli kesehatan dilakukan pelatihan terlebih dahulu melalui daring dan pertemuan-pertemuan. Kemudian, sebelum pelayanan vaksin diinstruksikan, pemerintah melakukan persiapan kepada tenaga nakes untuk dilakukan briefing. Kemudian setelah itu vaksin dimulai. Dan tahap akhir setelah Divaksin diinput melalui P-Care.

Untuk membuktikan bahwa orang tersebut sudah divaksin. Dalam hal penginputan tersebut, kami pelatihan terlebih dahulu sama seperti tenaga kesehatan lain seperti bidan, dokter, ataupun perawat. Semua pihak yang terlibat dalam pelayanan vaksinasi Covid-19 ini dilakukan pelatihan agar pelaksanaan vaksin tersebut dapat berjalan dengan baik. Selain itu, pihak kami pun menyiapkan tenaga kesehatan yang berstandar. Agar dalam pelaksanaan Strategi yang dilakukan pihak Dinas Kesehatan Karawang mencakup 3 aspek diantaranya (1). Aksesibilitas yaitu dengan memberikan kemudahan masyarakat dalam menjangkau akses vaksinasi Covid-19; (2) memberikan informasi yang akurat serta menjalin komunikasi dari beberapa pihak yang terlibat dalam menjalankan vaksinasi Covid-19; (3) menciptakan inovasi baru serta memberikan pelatihan kepada semua tenaga medis yang terlibat demi terciptanya kenyamanan masyarakat dalam pelayanan vaksinasi Covid-19.

vaksin ini dapat menjamin kualitas pelayanan yang sesuai standar SOP. Dengan demikian untuk permasalahan tempat, pemerintah memberikan edaran kepada masyarakat dengan membuka pos-pos vaksin yang memang dekat dengan akses masyarakat. Jadi tidak hanya di sarana di pelayanan kesehatan saja melainkan di sekolah maupun perusahaan. Dengan syarat tenaga kesehatannya terlatih, SOPnya ditaati, dan syarat vaksin harus ditaati”.

CONCLUSION

Penanganannya dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan vaksinasi covid 19. Adapun inovasi penanganan yang dimaksud yakni dengan memberikan kemudahan aksesibilitas pada pelayanannya, memberikan informasi yang tepat, jelas juga komunikasi yang terhubung untuk menghindari berita hoax, dan yang terakhir yaitu menggunakan inovasi dari kehadiran chatbot bernama Gisa dalam upaya memberikan pelayanan melalui chatbot.

REFERENCES

- Bestari, P. N. (2022). Ini Booster Vaksin Covid yang Dipakai Penerima Sinovac. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20220111062653-37-306186/ini-booster-vaksin-covid-yang-dipakai-penerima-sinovac>
- Fitriyani, U. (2020, 04 03). Aksesibilitas Pelayanan Publik Saat Pandemi Covid 19. Diambil kembali dari ombudsman.go.id: <https://ombudsman.go.id/pengumuman/r/artikel--aksesibilitas-pelayanan-publik-saat-pandemi-covid-19>
- Hasiholan, T. P., Pratami, R., & Wahid, U. (2020). PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL TIK TOK SEBAGAI MEDIA KAMPANYE GERAKAN CUCI TANGAN DI INDONESIA UNTUK MENCEGAH COVID-19. *Communiverse: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(2), 70–80. <https://doi.org/10.36341/cmv.v5i2.1278>

- Hidayat, M. R., Dian Saraswati, L., Kusariana, N., & Udijono, A. (2022). Gambaran Status Mutu Tata Kelola Rantai Dingin Vaksin Covid-19 di Kabupaten Kotawaringin Timur. In *Jurnal Riset Kesehatan Masyarakat 2022* (Vol. 2, Issue 2). <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/jrkm/index>
- Novita, A., Rizky Ramadhani, N., & Artikel, R. (2021). Webinar Vaksinasi Covid-19 Untuk Meningkatkan Kesadaran Masyarakat. In *Jurnal Pengabdian Kesehatan Masyarakat* (Vol. 1, Issue 1). <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/shihatuna/index>
- akpahan, K., Stefani, W., Bastian, Y., & Gildas, I. (n.d.). STANDAR MUTU DAN KEAMANAN PEREDARAN VAKSIN COVID-19 BERDASARKAN HUKUM POSITIF DI INDONESIA. https://en.wikipedia.org/wiki/Phases_of_clinical
- etiawati, L., & Mulyawati, I. B. (2020). Gunahumas Jurnal Kehumasan Pengaruh Kampanye Media Sosial Terhadap Tingkat Kesadaran Mahasiswa Kuliah Kerja Nyata Universitas Pendidikan Indonesia Mengenai Pencegahan Covid-19. 3(1), 51–58.
- Uryabrata. (2015). *Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada