

## Kualitas Pelayanan Publik Dalam Menyediakan Vaksinasi Covid-19 Di Indonesia

<sup>1</sup>Yesica Milenia Simanjuntak, <sup>2</sup>Haura Atthahara, <sup>3</sup>Evi Priyanti

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Singaperbangsa Karawang

Article Info	Abstract
<p><b>Article history:</b></p> <p>Received : 12 Mei 2022 Publish : 05 Juli 2022</p> <hr/> <p><b>Keywords:</b> Central and Local Relations, public services, vaccination Covid-19</p>	<p><i>During the Covid-19 pandemic, the relationship between the central government and local governments is required to always be in line and harmonious. The World Health Organization (WHO) declares that Covid-19 is a public health emergency and has become an international concern. The central government and local governments currently have great responsibility and authority in dealing with COVID-19 cases. Various efforts have been made by the government to break the chain of transmission of the Covid-19 virus, one of which is by providing Covid-19 vaccination services to all Indonesian people. Therefore, community participation is very necessary so that the implementation of the COVID-19 vaccination program runs smoothly and in accordance with expectations. The method used is a method with a descriptive qualitative approach and by using a type of library research (library research). The purpose of this study was to determine how the quality of service in the implementation of the covid-19 vaccination service was. The results of this study use 5 dimensions of the quality of public services such as the Tangible Dimension which will discuss physical facilities, namely the quality of labor resources in the Covid-19 vaccination service, equipment, personnel and communication, and the Reliability Dimension which will discuss the ability of health workers to provide services. . which is promised on time and satisfactorily, the Responsiveness Dimension which will discuss the willingness of civil servants to help the community and provide fast service, the Assurance Dimension which will discuss the knowledge and courtesy of health workers and the ability of health workers to convey the mandate. and self-confidence, and the Empathy Dimension will address individual service and concern for society</i></p>
<p><b>Info Artikel</b></p> <p><b>Article history:</b></p> <p>Diterima : 12 Mei 2022 Publis : 05 Juli 2022</p>	<p><b>ABSTRAK</b></p> <p>Di masa pandemi covid-19 hubungan antara pemerintah pusat dan daerah dituntut harus selalu sejalan dan harmonis. Pemerintah pusat dan daerah pada saat ini memiliki kewajiban dan kewenangan besar dalam hal menangani kasus covid-19. Berbagai upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah untuk mencegah penularan virus covid-19. Satu contoh diantaranya adalah memberikan pelayanan vaksinasi covid-19 kepada seluruh masyarakat Indonesia. Maka dari itu, dibutuhkan partisipasi dari masyarakat agar program pelaksanaan vaksinasi covid-19 ini berjalan dengan lancar dan sesuai dengan harapan. Metode yang dipakai ialah metode dengan pendekatan kualitatif deskriptif dan dengan menggunakan jenis penelitian kepustakaan (<i>library research</i>). Sasaran penelitian ini ialah untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan vaksinasi covid-19. Hasil dari penelitian ini menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik seperti, Dimensi <i>Tangible</i> yang akan membahas mengenai fasilitas fisik yaitu dari kualitas sumber daya tenaga kerja pada pelayanan vaksinasi covid-19, peralatan, personil dan komunikasi, Dimensi <i>Reliability</i> yang akan membahas mengenai kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan, Dimensi <i>Responsiveness</i> yang akan membahas mengenai kesediaan para pelayan masyarakat untuk membantu masyarakat dan menyediakan layanan yang cepat, Dimensi <i>Assurance</i> yang akan membahas mengenai pengetahuan dan kesopanan tenaga kesehatan dan kemampuan tenaga kesehatan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan, dan yang terakhir Dimensi <i>Empathy</i> akan membahas mengenai pelayanan dan perhatian secara individual kepada masyarakat.</p>

This is an open access article under the [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)



**Corresponding Author:**

**Yesica Milenia Simanjuntak**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Singaperbangsa Karawang

Email: [1810631180123@student.unsika.ac.id](mailto:1810631180123@student.unsika.ac.id)

## 1. PENDAHULUAN

Hubungan pemerintah pusat dan daerah pada hakekatnya merupakan hubungan kewenangan yang saling melengkapi. Hubungan antara pemerintah pusat dan daerah ini telah diatur pada amandemen pasal 18 UUD 1945. Pada pasal 18 UUD sesudah amandemen secara struktural ini telah berkembang menjadi tiga pasal yaitu pasal 18, pasal 18A, dan pasal 18B. Hubungan antara pemerintah pusat dan daerah secara spesifik dinyatakan pada pasal 18A yang berbunyi : “ Hubungan wewenang antara pemerintah pusat dan pemerintahan daerah provinsi, kabupaten, dan kota atau antara provinsi dan kabupaten dan kota, diatur dengan undang-undang dengan memperhatikan kekhususan dan keragaman daerah; hubungan keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam dan sumber daya lainnya antara pemerintah pusat dan daerah diatur dan dilaksanakan secara adil dan selaras berdasarkan undang-undang.”

Saat ini, hubungan antara pemerintah pusat dan daerah harus sejalan dan harmonis dalam menangani kasus covid-19. Kasus Covid-19 ini telah dinyatakan sebagai pandemi oleh organisasi kesehatan dunia (WHO). Oleh karena itu, pemerintah pusat dan daerah harus bersinergi untuk menangani pandemi ini. Indonesia merupakan satu diantara banyak negara yang telah terjangkit virus covid-19. Kasus covid-19 ini ada pertama kali di Indonesia pada bulan Maret 2020. Virus ini terus menyebar luas di Indonesia.

Berdasarkan data dari Kemenkes RI kasus Covid-19 pada tanggal 25 Maret 2020 mencapai 414.179 kasus dan yang meninggal akibat virus covid-19 mencapai 18.440 kasus. Pemerintah pusat dan daerah saat ini mempunyai beban tanggung jawab yang besar selama menghadapi kasus pandemi ini. Pemerintah pusat dan daerah juga harus menyatukan visi misi agar dapat mencapai sasaran. Sasaran pemerintah dalam hal ini adalah pemberian vaksinasi sampai tahap akhir kepada penduduk Indonesia sebanyak 80% dari jumlah penduduk Indonesia.

Pada kasus ini, pemerintah pusat memiliki wewenang untuk menetapkan variasi penyakit dan faktor ancaman yang akan berakibat pada keadaan darurat kesehatan masyarakat. Pemerintah juga memiliki wewenang untuk mengesahkan dan menghapuskan keadaan darurat kesehatan masyarakat, serta mengesahkan dan menghapuskan pembatasan pintu masuk wilayah baik pintu masuk internasional maupun pintu masuk dalam negeri guna mengurangi penularan covid-19. Selanjutnya, pemerintah pusat dan daerah juga berkewajiban untuk memenuhi sumber daya manusia yang berkualitas dan ketersediaan vaksinasi covid-19. Seperti, menyediakan fasilitas kesehatan dan juga menyediakan tenaga kesehatan yang berkompeten. Peran pemerintah daerah dalam hal ini adalah melakukan pemantauan terhadap kegiatan yang berhubungan dengan covid-19 dan melakukan penerapan penyesuaian kebiasaan baru seperti menerapkan 5M (Memakai masker, Mencuci Tangan pakai sabun dan air mengalir, Menjaga jarak, Menjauhi kerumunan, serta Membatasi mobilisasi dan interaksi) dan memperketat prosedur kesehatan diruang terbuka ataupun ruang tertutup.

Untuk menghentikan laju penyebaran covid-19 sejumlah usaha diselenggarakan oleh pemerintah seperti halnya memberlakukan kebijakan PSBB (Pembatasan Sosial bersekala Besar), mengentaskan covid-19 dengan membentuk TCG (Tim Gerak Cepat) disejumlah wilayah kedaulatan pintu masuk negara, melakukan pemeriksaan kesehatan di berbagai ruang publik, penunjukan beberapa rumah sakit dan penginapan untuk dijakikan tempat evakuasi pasien covid-19, pemberian vaksinasi covid-19 hingga dosis ke-3 dan pemberlakuan kebijakan PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat), percepatan pelaksanaan 3T (*Tracing, Testing, dan Treatment*) dan larangan mudik menjelang hari raya besar.

Mengutip dari situs resmi Kementerian Kesehatan pada 11 Maret 2022 total masyarakat yang sudah mendapat dosis pertama vaksin mencapai 193,014,314 (92,68%) dosis. Sementara, untuk vaksinasi covid-19 dosis kedua tercatat masyarakat yang telah divaksinasi mencapai 150,280,634 (72,16) dosis. Lalu untuk total vaksinasi pada dosis ke tiga baru mencapai 14,013,132 (6,73) dosis. Pemberian vaksinasi covid-19 ini memiliki target total sasaran vaksinasi sampai tahap akhir yaitu, sebanyak 208,265,720 penduduk Indonesia yang harus divaksinasi. Maka dari itu, dibutuhkannya kerjasama dan sinergi antara pemerintah pusat dan daerah dalam penyaluran vaksinasi.

Dari hasil penelitian sebelumnya penulis menggunakan penelitian yang dilakukan oleh (Fadhilah et al., 2021) yang berjudul “Evaluasi Pelayanan Vaksinasi Covid-19 (Studi Kasus Puskesmas Mojo Kota Surabaya).” Dalam riset ini melihat bagaimana evaluasi pelayanan vaksin covid-19. Selain itu, penelitian dari Maharani juga mengkaji mengenai kualitas pelayanan berdasarkan aspek-aspek pelayanan publik seperti, Dimensi *tangibles*, Dimensi *reliability*, Dimensi *responsiveness*, Dimensi *assurance*, dan Dimensi *empathy*. yang membedakan riset yang ingin penulis teliti dengan penelitian yang pernah dilakukan yaitu terdapat pada objek kajian yang ingin diteliti. Selain itu, pada penelitian yang ingin penulis teliti ini memiliki standar kebaruan dalam hal informasi dan data yang didapatkan oleh penulis melalui studi pustaka.

Selanjutnya oleh (Nyimas Latifah Letty Aziz, R. Siti Zuhro, Yusuf Maulana, 2021) yang berjudul “Pola Relasi Pusat dan Daerah Era Pandemi Covid-19” menyatakan bahwa dampak covid-19 telah mempengaruhi hubungan pemerintah pusat dan daerah dalam pembagian urusan kewenangan. Pada era desentralisasi dan otonomi daerah telah memberikan kewenangan kepada pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya di bidang kesehatan. Selain itu banyak perubahan dalam pengaturan pola hubungan antara pemerintah pusat dan daerah. pola relasi yang konfliktual masih terasa dalam penanganan pandemi. Yang membedakan penelitian yang ingin penulis teliti adalah bagaimana aspek pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memberikan pelayanan vaksinasi yang baik kepada masyarakat. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, penulis ingin melihat seperti apa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat dan daerah ketika memberikan pelayanan vaksinasi kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penulis tertarik untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan vaksinasi jika ditinjau berdasarkan lima dimensi pelayanan publik serta melihat bagaimana hambatan dalam melaksanakan pelayanan vaksinasi covid-19. Adapun sasaran dari penelitian ini ialah untuk mengetahui kualitas pelayanan vaksinasi berdasarkan lima dimensi pelayanan publik serta untuk mengetahui hambatan dalam melaksanakan pelayanan vaksinasi covid-19

## 2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode penelitian kualitatif dengan kajian pustaka atau studi literature. Menurut Zed (Mestika, 2008) metode penelitian studi literatur ialah sebagai serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat, serta mengolah bahan penelitian. Studi literatur ini juga dibutuhkan sebagai materi pembahasan serta untuk mendapatkan beberapa teori-teori yang sesuai dari hasil penelitian. Pada penelitian jenis ini, penulis menggunakan literatur dari beberapa jurnal, buku-buku, serta beberapa penelitian sebelumnya yang masih berhubungan dengan penelitian yang ingin penulis teliti. Informasi dan data-data pada metode penelitian studi literatur ini akan dianalisis, dan disusun secara teratur serta disimpulkan sehingga penulis mendapatkan sebuah kesimpulan.



Gambar 1. Alur Penelitian

## 3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kerjasama Pemerintah pusat dan daerah sangat dibutuhkan pada kegiatan vaksinasi. Tidak hanya peran pusat yang dinilai penting, pemerintah daerah dianggap memiliki peran yang krusial

dalam pendistribusian vaksin. Pada pelaksanaan vaksinasi pemerintah daerah menyediakan logistik, penyimpanan vaksin, tempat vaksinasi, gudang dan alat, transportasi, tenaga kesehatan serta melaksanakan pemantauan dan menangani terjadinya masalah pasca vaksinasi covid-19. Usaha dari pemerintah untuk melaksanakan vaksin sudah diluncurkan oleh Menkes RI, Menlu dan Menteri BUMN, bersama dengan Menko Maritim dan Investasi, sampai Indonesia berhasil memperoleh akses vaksin mulai jenis Vaksin Sinovac, Vaksin Astra Zeneka, Vaksin Sinopharm, dan banyak lagi jenis vaksin yang beredar di masyarakat hingga saat ini.

Pemerintah telah menggandeng aliansi internasional untuk bekerja sama dalam mencari sumber vaksin. Yaitu, federasi GAVI (*Global Alliance for Vaccine and Immunization*) dan CEPI (*Coalition for Epidemic Preparedness Innovation*). Selain itu, pemerintah juga menjamin akses vaksinasi terhadap 20% populasi Indonesia. Selain mengimpor vaksin dari beberapa negara pemerintah Indonesia juga telah berupaya untuk membuat program super prioritas, yaitu memproduksi vaksin sendiri, vaksin tersebut ialah Vaksin Merah Putih. Sampai saat ini, vaksin merah putih telah sampai pada tahap uji klinis di RSUD Dr. Soetomo pada 9 Februari 2022. Vaksin Merah Putih ini akan menjadi vaksin yang berstatus halal pertama. Pemerintah mengharapkan dengan adanya Vaksin Merah Putih ini dapat mencakup seluruh penduduk termasuk negara yang memiliki populasi agama islam.

Pemerintah juga berperan aktif dalam mengkampanyekan perilaku 5M (Memakai masker, Mencuci Tangan pakai sabun dan air mengalir, Menjaga jarak, Menjauhi kerumunan, serta Membatasi mobilisasi dan interaksi). Hal ini dilakukan agar dapat mengurangi penyebaran virus covid-19 dengan cepat. Pemerintah juga meminta agar masyarakat selalu sadar diri dan menghindari keramaian, mengkonsumsi gizi seimbang, mengelola stress dan berolahraga minimal 30 menit setiap hari.

Pemerintah daerah dalam hal ini juga memiliki peranan konsekuensial dalam melaksanakan program vaksinasi khususnya melalui kebijakan fiskal. Kerjasama antara pemerintah pusat dan daerah juga sebagai salah satu kunci kesuksesan pada vaksinasi covid-19. Pada pelaksanaan vaksinasi pemerintahan daerah dapat berpartisipasi dalam menyediakan tenaga kesehatan, lokasi dan tempat pelayanan vaksinasi, transportasi untuk vaksin, alat penyimpanan vaksin, stok vaksinasi, keamanan dan sosialisai serta menggerakkan masyarakat untuk ikut vaksinasi baik vaksin dosis pertama hingga vaksinasi dosis ketiga.

### **1. Kualitas Pelayanan Vaksinasi Berdasarkan 5 Dimensi Pelayanan Publik**

Pemerintah dalam hal ini dituntut untuk memberikan layanan yang berkualitas. Apalagi dalam memberikan layanan vaksinasi untuk masyarakat, pemerintah ditantang untuk lebih kompeten agar dapat meyakinkan masyarakat ditengah banyaknya mediasi buruk terhadap vaksin yang beredar ditengah masyarakat.

Dimensi pelayanan publik menurut Zeithaml (Hardiyansyah, 2011) menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal yaitu “*expected service* dan *perceived service*”. *Expected service* ditentukan oleh *dimension of service quality* yang terdiri dari 10 dimensi, namun dari 10 dimensi kualitas pelayanan ini disederhanakan lagi oleh Zeithaml menjadi lima dimensi yaitu, “ 1) Dimensi *Tangibles* yang meliputi, Fasilitas fisik (*Appearance of physical facilities*), Peralatan (*Equipment*), Personil (*Personnel*), dan Komunikasi (*Communication materials*); 2) Dimensi *Reliable*, merupakan kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat (*Ability to perform the promised service dependably and accurately*); 3) Dimensi *Responsiveness* merupakan kesediaan untuk membantu pelanggan dan menyediakan layanan yang cepat (*Willingness to help customers and provide prompt servie*); 4) Dimensi *Assurance* yaitu, pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan (*Knowledge and courtesy of employess and their ability to convey trust and confidence*); 5) Dimensi *Empathy*, dimensi ini memberikan perhatian secara individual kepada pelanggannya (*The firm provides care and individualized attention to its customers*)”.

Pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal tersebut dapat diwujudkan melalui 5 dimensi kualitas

pelayanan publik yang menjadi parameter acuan bagi penulis dalam melakukan penelitian ini. Hasil analisis penulis adalah sebagai berikut:

#### a Dimensi Tangible

Zeithaml dalam (Hardiyansyah, 2011) menyatakan bahwa “dimensi *tangible* merupakan terjemahan dari kata terlihat/terjamah. Dimensi ini terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi”. Pada penelitian ini yang disebut dengan fasilitas fisik yaitu dari kualitas sumber daya tenaga kerja pada pelayanan vaksinasi covid-19, fasilitas, peralatan dan sarana komunikasi dalam memberikan pelayanan vaksinasi covid-19. Salah satu hal yang paling berpengaruh dan menjadi variabel penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan adalah komunikasi. Pola komunikasi yang terjalin baik antara pemerintah kepada masyarakat tentunya akan mengurangi keraguan masyarakat serta meningkatkan keyakinan masyarakat dalam menerima vaksin covid-19. Pemerintah dalam hal ini telah menyiapkan strategi komunikasi dalam menyukseskan vaksinasi covid-19. Strategi tersebut dibahas pada rapat koordinasi strategi komunikasi PPKM, vaksinasi covid-19 dan komunikasi interpersonal bagi kepala Desa dan Tim Penggerak PKK

Strategi komunikasi yang disiapkan oleh pemerintah ada lima, yaitu, 1) Narasi, untuk meyakinkan masyarakat, pemerintah membangun narasi besar seperti #VaksinasiUntukNegeri yang berisikan pesan-pesan yang konsisten, mudah dipahami, kredibel, yang berbasis sains dan data serta terdapat perspektif agama untuk menyasar berbagi lapisan masyarakat yang masih memiliki keraguan terhadap efektivitas vaksinasi covid-19; 2) Kanal, dalam hal ini pemerintah melakukan optimalisasi kanal komunikasi publik seperti media *mainstream*, media sosial, media *center* serta kanal-kanal lainnya yang dikelola oleh KPCNEN (Komite Penanganan Covid-19 dan Pemulihan Ekonomi Nasional) dan Kominfo sebagai pusat informasi juga ekosistem agenda *setting* dalam sosialisasi. Kanal-kanal tersebut juga menjadi *platform* untuk menjawab pertanyaan publik serta menangkalkan hoaks; 3) Juru bicara, pemerintah melakukan orkestrasi juru bicara sesuai dengan target audiens dan komunitas vaksin dan vaksinasi covid-19 beserta dinamikanya; 4) Jaringan komunikasi, pemerintah menjalin kerjasama lintas kementerian dan lembaga untuk merangkul *stakeholders* seperti, media, pakar, akademisi, tokoh masyarakat, tokoh agama, pemerintah pusat dan daerah serta pelaku usaha tentang dinamika vaksin dan vaksinasi melalui *brief* berkala dan sesi edukasi sebagai perpanjangan suara dan mitra pemerintah; 5) Aspirasi masyarakat, dalam kerjasama lintas kementerian dan lembaga untuk menyiapkan mekanisme menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat. (Muhammad, 2021)

Strategi komunikasi tersebut di nilai efektif mengubah perilaku masyarakat. Berdasarkan sumber dari situs resmi Kominfo, hasil survei yang diperoleh melalui Survey Efektifitas Komunikasi Publik oleh Pusakom (Pusat Komunikasi) dan LPPSP (Lembaga Penelitian dan Pengembangan Sosial Politik) Universitas Indonesia menunjukkan jika informasi covid-19 diterima masyarakat mencapai 92%, informasi vaksin mencapai 83%, informasi proses 81% dan informasi terkait PPKM berjumlah 80% dan untuk program pemberdayaan ekonomi hanya sekitar 65% masyarakat yang mengetahui informasi bantuan sosial, 58% yang mengetahui bantuan UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah), serta sebanyak 51% informasi mengenai KPCPEN. (Biro Humas Kementerian Kominfo, 2021)

Selain menyiapkan strategi komunikasi pemerintah juga telah menyiapkan berupa anggaran dan fasilitas perpajakan khusus untuk menyukseskan vaksinasi dan pengobatan covid-19. Berdasarkan data dari situs resmi Kementerian Keuangan Direktorat Jendral Anggaran (Dewi, 2020) menyatakan bahwa dana yang dianggarkan Kemenkeu untuk pelaksanaan program penyediaan vaksin dan pelaksanaan vaksinasi covid-19 sebesar Rp. 35,1 triliun untuk tahun 2020 yang anggarannya berasal dari APBN tahun 2020. Secara rinciannya anggaran ini digunakan untuk 3 juta dosis vaksin Sinovac yakni 1,2 juta dikirim pada tahun 2020, dan sisanya 1,8 juta akan dikirimkan pada tahun 2021 dan 100.000 dosis

vaksin Cansino. Juga alat-alat penunjang adalah jarum suntik, alkohol swab, *safety box* dan lainnya. Dan ada Rp. 74 triliun pada 2021. Anggaran ini 26,48% dari perkiraan sebelumnya Rp. 54,4 triliun. Pemerintah mengalokasikan Rp. 18 triliun ditambah redistribusi Rp. 19,6 triliun dalam APBN 2021 dan Rp. 36,4 triliun sisa dana penanganan kesehatan dalam program pemulihan ekonomi nasional (PEN) 2020. Sedangkan anggaran untuk tahun 2022 dikutip dari situs resmi Kementerian Keuangan Republik Indonesia ([kemenkeu.go.id](http://kemenkeu.go.id), 2021) menunjukkan bahwa anggaran kesehatan dalam RAPBN 2022 dialokasikan sebesar Rp. 255,3 triliun atau 9,4% dari total belanja negara. Pada tahun 2022 anggaran tersebut akan digunakan untuk untuk program vaksinasi, penguatan 3T, klaim biaya pengobatan pasien covid-19, penyediaan obat-obatan, dan pemberian insentif kepada tenaga kesehatan. Adapun fasilitas lain yang disediakan oleh pemerintah untuk mendukung pelaksanaan vaksinasi yaitu dengan menyediakan lokasi vaksinasi yang strategis, seperti di puskesmas, klink dan rumah sakit.

Selain penyediaan vaksin dan pelaksanaan vaksinasi covid-19 pemerintah telah berupaya untuk menjaga stok ketersediaan vaksin dan menjalin kerjasama baik secara bilateral maupun kerjasama secara multilateri demi menjaga keterjangkauan harga vaksin. Selain itu, pemerintah juga telah berupaya untuk memproduksi vaksin dalam negeri dan saat ini pemerintah membutuhkan dukungan serta kerjasama yang baik dengan berbagai pihak terutama pemerintah daerah.



Gambar 2. Survey Efektifitas Komunikasi Publik (Sahlan, 2021)

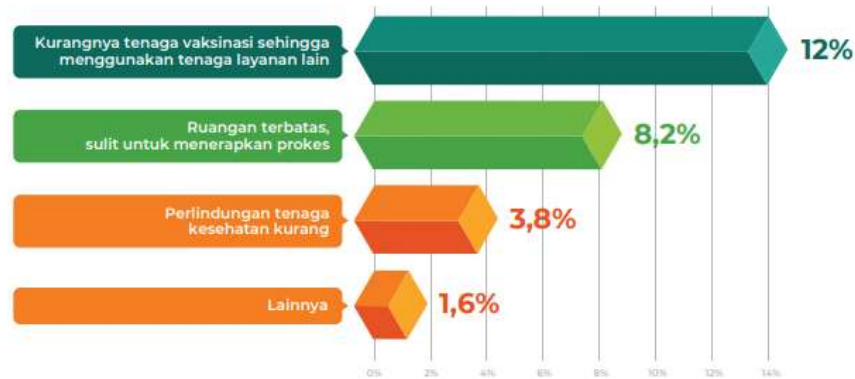
## b Dimensi Reliability

Zeithaml (Hardiyansyah, 2011) menyatakan bahwa *Reliability* "adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan". Menurut (Fadhilah et al., 2021) untuk mengetahui kualitas pelayanan vaksinasi covid-19 dapat dikur melalui indikator kemampuan para Tenaga Kerja Vaksinasi dalam memberikan layanan yang tepat waktu dan membuat masyarakat merasa puas, dimana pelayanan vaksinasi ini harus sesuai dengan standar mutu serta sumberdaya yang telah ditentukan dan diinginkan oleh masyarakat yang akan menerima vaksinasi covid-19. Kemampuan ini juga bisa dinilai berdasarkan indikatornya misalnya, mengenai sumber daya manusia ataupun kemampuan dari para tenaga kerja vaksinsasi, serta ketelitian dan kesabaran oleh para tenanga kerja vaksinasi dalam memberikan layanan vaksin. Dalam layanan vaksin, para penerima vaksin wajib menerima perhatian khusus terutama dalam hal-hal yang berkaitan dengan sumber daya manusia yang terdapat pada puskesmas. Sumber daya ini bisa berupa tenaga kerja vaksinasi pelayanan vaksin termasuk tenaga medis pelayanan vaksin serta penjaga yang terdapat dipuskesmas.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh CISDI (*Center for Indonesia's Strategic Development Initiatives*) menyatakan bahwa penyediaan layanan di beberapa puskesmas mengalami gangguan, kesiapan puskesmas dalam menghadapi pandemi mengalami penurunan sperti, memberikan layanan yang baik kepada masyarakat maupun kepada perorangan. Dari 647 puskesmas yang menjadi responden ada 46% puskesmas yang mengurangi jam kerja layanan. Hal ini dikarenakan terbatasnya kemampuan puskesmas dan beban kerja yang meningkat selama pandemi covid-19 yang dimana puskesmas harus



mampu menyeimbangkan antara upaya penanggulangan pandemi dan penyediaan layanan kesehatan esensial. Selain itu kendala dalam memberikan pelayanan adalah dari jumlah karyawan puskesmas yang masih sedikit, sehingga membuat kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan.

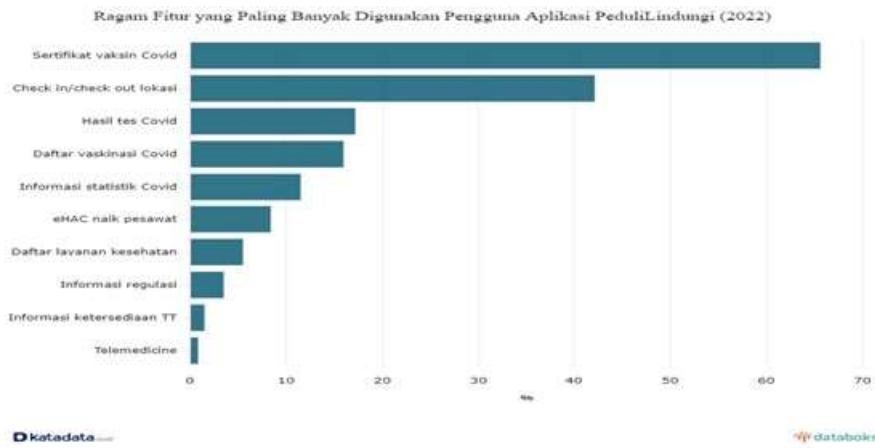


**Gambar 3** Persepsi Responden Terkait Terganggunya Layanan Kesehatan Karena Proses Vaksinasi Covid-19 (Hasil Survei Kesiapan Puskesmas Untuk Vaksinasi, 2021)

### c Dimensi Responsiveness

*Responsiveness* merupakan kesediaan untuk membantu pelanggan dan menyediakan layanan yang cepat. Zeithaml (Hardiyansyah, 2011). Dalam pelayanan vaksinasi covid-19 petugas kesehatan dituntut untuk memiliki daya tanggap yang baik dalam menangani efek atau keluhan vaksin yang telah diberikan kepada masyarakat. Saat ini, daya tanggap tenaga kerja vaksin pada pelayanan vaksinasi sudah cukup bagus dan telah melaksanakan tugasnya sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedure*) yang berlaku. Hal tersebut bisa dilihat melalui pelaksanaan pelayanan yang telah sesuai dengan prosedur pengaturan jadwal, dan pendataan, serta penyampaian kepada masyarakat. Meskipun sudah terlihat cukup baik pemerintah tetap terus melakukan peningkatan kualitas SDM atau vaksinator melalui berbagai pelatihan yang dilakukan secara virtual. Selain mengadakan pelatihan kepada vaksinator Kementerian Kesehatan Republik Indonesia juga menyediakan layanan pengaduan vaksinasi.

Untuk memberikan pelayanan yang cepat pemerintah telah berupaya untuk menyediakan layanan informasi bagi masyarakat. Masyarakat yang ingin mengetahui informasi seputar vaksinasi covid-19 dapat menghubungi nomor *hotline* 199 ext 9 yang dapat digunakan oleh seluruh masyarakat. Selain menyediakan nomor *hotline*, Kementerian Kesehatan juga membuka layanan pengaduan masyarakat di *WhatsApp*. Pengaduan layanan *ChatBot* di aplikasi *WhatsApp* dihususkan bagi masyarakat yang ingin melakukan pengaduan terkait sertifikat vaksinasi. Masyarakat bisa memberikan keluhannya pada nomor 081110500567. Untuk menjaga keamanan data, masyarakat diwajibkan untuk memasukkan nomor OTP dan nomor telepon yang digunakan pada aplikasi Peduli Lindungi terlebih dahulu. Selanjutnya, masyarakat akan ditampilkan berbagai menu seperti menu *download* sertifikat, status vaksin dan ubah data diri. Berdasarkan data dari BPS (Badan Pusat Statistik) penggunaan fitur *download* sertifikat vaksin covid-19 di aplikasi peduli lindungi mencapai 65,6% fitur selanjutnya yang paling banyak digunakan berikutnya yaitu *check in* atau *check out* fasilitas pulik sebanyak 42,1% responden. Kemudian, ada sebanyak 17,1% responden yang menggunakan aplikasi peduli lindungi untuk mengecek hasil tes covid-19



Gambar 4 Ragam Fitur yang Paling Banyak Digunakan Pengguna Aplikasi PeduliLindungi (2022) (Annur, 2022)

**d Dimensi Assurance**

Dimensi Assurance adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan Zeithaml (Hardiyansyah, 2011). Assurance terdiri dari kemampuan, pengetahuan, sifat yang dapat dipercaya serta etika. Untuk meningkatkan keyakinan masyarakat dalam hal ini menjamin bebas dari bahaya, keragu-raguan serta risiko yang ada. Tenaga kerja vaksinasi dikatakan memiliki dimensi pelayanan assurance apabila dia benar-benar memiliki keahlian dan kemampuan dan rasa sabar dalam menghadapi para konsumen sehingga konsumen merasa aman dan nyaman.

Pada pelayanan vaksinasi covid-19 yang diadakan di Indonesia, masih terdapat kegelisahan yang dirasakan oleh masyarakat mengenai perlindungan hukum bila vaksin ini menimbulkan efek samping setelah vaksin covid-19. Salah satu kegelisahan masyarakat adalah kurangnya sinkronisasi pada setiap kewenangan atau peraturan dari pemerintah daerah masing masing.

Pelaksanaan vaksinasi sudah dimulai pada beberapa tahap, namun fakta yang terjadi di lapangan bahwa masih ada pandangan pro kontra yang ada di kalangan masyarakat. Dan hal ini menjadi kekhawatiran masyarakat dalam menerima vaksinasi, yaitu jika terdapat indikasi yang terjadi karena efek samping pasca penerimaan vaksin. Maka dari itu, pemerintah telah melakukan upaya untuk menangani perbesar berita hoax yang membuat masyarakat takut untuk di vaksin.

Selain itu, para petugas yang melaksanakan pelayanan vaksinasi covid-19 juga harus dapat melakukan sosialisasi kepada masyarakat yang belum di vaksin secara lengkap atau yang belum mendapatkan vaksin sama sekali agar masyarakat merasa aman untuk melakukan vaksinasi dan pandangan buruk akan efek samping pasca vaksinasi covid-19 yang mengerikan dapat digantikan dengan manfaat vaksin yang lebih berguna. Dibutuhkan tenaga kesehatan yang terlatih dan memiliki kemampuan khususnya untuk kesabaran dalam mengajak masyarakat untuk bersedia di vaksinasi tanpa mengkhawatirkan efek samping yang berlebihan.

PLATFORM DIGITAL	Sebaran	Takedown
Facebook	471	471
Instagram	9	9
Twitter	45	45
Youtube	38	38
TikTok	15	15
<b>Total :</b>	<b>578</b>	<b>578</b>

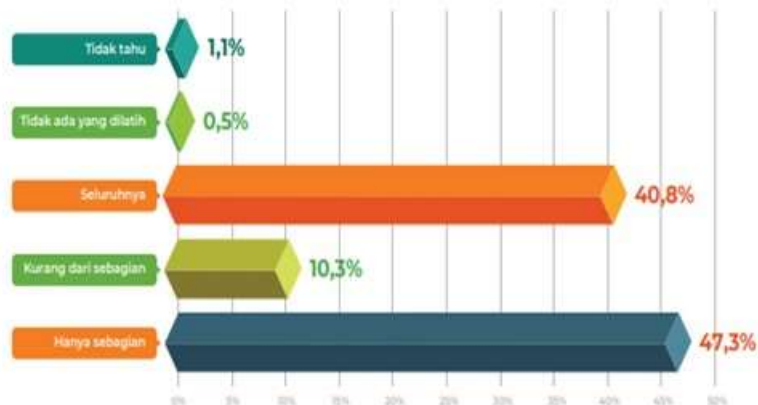
Gambar 5 Penanganan Persebaran Konten Hoax Vaksin Covid-19 (Setu, 2021)



### e Dimensi Empathy

Dimensi *Empathy* ialah memberikan perhatian secara individual kepada pelanggannya Zeithaml (Hardiyansyah, 2011). *Empathy* merupakan kepedulian dan juga keramahan dalam memberikan pelayanan. Dalam hal ini petugas di harapkan dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah. Ini juga salah satu faktor penting bagi sebuah pelayanan. Apabila kepedulian dan keramahan telah diberikan petugas maka, ada hubungan yang baik antara petugas layanan vaksinasi dengan masyarakat. Dalam pelayanan vaksinasi covid-19 petugas yang melakukan pelayanan dituntut mempunyai sikap sopan santun, tentunya sikap ini berpengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang ada dan masyarakat yang melakukan kegiatan pelayanan pun akan merasa senang dan dihargai. Saat ini, sikap empati yang dimiliki oleh setiap petugas pelayanan covid-19 sudah dikatakan cukup baik walaupun masih adanya beberapa petugas yang bersikap ketus dan tidak ramah seperti yang tersebar di jejaring media sosial.

Sudah baik atau belumnya kualitas empati ini, pemerintah tetap harus melakukan pengawasan terhadap orang-orang yang diberikan kepercayaan untuk menjadi petugas pelayanan vaksinasi, karena kualitas SDM yang baik akan mempengaruhi hasil dari kinerja yang dilakukan. Tidak hanya mengawasi, pemerintah juga perlu melakukan pelatihan atau sosialisasi kepada petugas pelayanan vaksin dalam menangani pengguna pelayanan yang beragam. Namun, hasil survey dari CISDI (*Center for Indonesia's Strategic Development Initiatives*) menyatakan bahwa tidak seluruhnya tenaga vaksinasi di puskesmas yang sudah mendapatkan pelatihan maka dari itu pemerintah harus memberikan perhatian demi memastikan kualitas layanan vaksinasi di puskesmas.



Gambar 6 Jumlah Tenaga Vaksinasi di Puskesmas (Hasil Survei Kesiapan Puskesmas Untuk Vaksinasi, 2021)

## 2. Hambatan dalam melaksanakan Pelayanan Vaksinasi Covid-19

Berdasarkan data dari situs resmi (Kemenkes, 2022) menyatakan bahwa vaksinasi terbukti secara ilmiah mengurangi risiko infeksi covid-19. Hal ini bisa dilihat bahwa ada 14 provinsi yang mengalami pelandaian. Selain itu, jumlah pasien rawat inap juga terus menurun hingga 32%. Angka kasus yang terkonfirmasi secara nasional kembali bisa ditekan ke angka 37,259 setelah sebelumnya mencapai angka 40,920. Data menunjukkan bahwa 5.013 sekitar 69% pasien covid-19 yang meninggal belum mendapatkan vaksinasi lengkap.

Namun, dalam pelaksanaan vaksinasi covid-19 di Indonesia masih mengalami beberapa kendala. Berdasarkan hasil survey Charta Politika dalam (Jayani, 2021) pada 1.200 responden di seluruh Indonesia, menyatakan bahwa ada sejumlah kendala bagi masyarakat yang ingin melaksanakan vaksinasi covid-19. Kendala terbesarnya akibat ketidakjelasan informasi mengenai vaksinasi corona (29,4%) responden. Selain itu, masih adanya masyarakat yang tidak mempercayai covid-19 (26,3%) responden. Dan sebanyak (17,3%) responden menganggap distribusi vaksin tidak merata hal tersebut menjadikan kendala bagi program pemerintah tersebut.

Selain itu, hasil survei dari Katadata Insight Center (KIC) dalam (Annur, 2021) menunjukkan sebanyak (6,1%) responden tidak yakin dan enggan untuk melengkapi vaksinasi covid-19. 56,8% responden meragukan keefektifitasan vaksin covid-19 dan sebanyak 23,7% responden menilai efek samping vaksin terlalu berat. Berdasarkan data-data tersebut penulis menyimpulkan bahwa masih banyaknya dari masyarakat yang enggan untuk diberikan vaksinasi covid-19. Berbagai upaya sudah dilakukan oleh pemerintah seperti mendapatkan surat izin edar dari Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM), (Bramasta, 2021). Dan mendapatkan Fatwa dari MUI (Majelis Ulama Indonesia) untuk diperbolehkan menggunakan vaksin berjenis Astra Zeneca. Fatwa mengenai vaksin ini ditetapkan pada nomor 14 tahun 2021 tentang Hukum Penggunaan Vaksin Covid-19.” (Rokom, 2021)

Meskipun sudah sedemikian upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah masih saja terdapat argumen dari masyarakat yang menolak untuk divaksinasi. Timbulnya golongan masyarakat yang pro dan kontra disebabkan karena adanya disinformasi atau berita palsu tentang vaksin, terutama vaksin merek Sinovac buatan dari China. Hal ini patut kita akui bersama bahwa beberapa orang masih memiliki stigma negatif terhadap produk buatan China. Karena itu, masyarakat menjadikan persangkutan antara kualitas produk dari China yang kualitasnya cenderung rendah. Hal tersebut yang mengganggu kepercayaan masyarakat sehingga tidak mau menerima vaksinasi. Hal lainnya juga adalah adanya spekulasi ekonomi dan politik dari para pejabat politik serta instansi yang terlibat dalam pengembangan vaksin ini yang membuat sejumlah kegelisahan mengenai keefektifan vaksin serta keamanan vaksin covid-19.

Selanjutnya yaitu, hambatan dalam pemberian pelayanan vaksinasi covid-19 adanya tokoh agama dan *public figure* yang enggan untuk divaksinasi dan belum memperoleh keyakinan terhadap kemanjuran vaksin ini membuat masyarakat ikut-ikutan tidak mau divaksin. Aspek kehalalan serta keamanan dari kesemuanya ini harus mampu dijawab oleh Presiden Joko Widodo. Dalam hal ini, Presiden mampu menjawab dan memberikan keyakinan dengan meklaim dirinya sebagai yang pertama divaksinasi. Hal ini dianggap penting untuk menjawab keraguan yang muncul dari masyarakat dan untuk memberikan rasa yakin dalam menerima vaksin covid-19.

Selain itu, menurut dr. Siti Nadia Tarmizi, M.Epid (juru bicara vaksinasi) menyebutkan adanya kendala pada pelaksanaan program vaksinasi di daerah yaitu kurangnya *supplay* vaksin dan masih tergantung pada produsen vaksin. Selain itu, kendala dalam proses akselerasi vaksinasi adalah jumlah vaksinator. Saat ini memang sudah memperbanyak sentra atau pos-pos vaksinasi namun, disisi lain adanya keterbatasan dari tenaga vaksinator yang harus segera diimbangi dengan melatih dan melibatkan tenaga kesehatan. Selain itu, proses distribusi juga menjadi tantangan di tingkat daerah adalah proses distribusi. Tidak semua proses distribusi berjalan dengan baik, daerah-daerah memiliki keterbatasan dalam segi transportasi maupun geografis ditambah dengan adanya jarak dari vaksinator yang ada di fasyankes ke rumah sasaran vaksinasi tidak seperti dikota-kota besar. Di daerah terpencil, jarak dari satu rumah ke rumah lain cenderung jauh”. (Ansori, 2021)

#### 4. KESIMPULAN

Salah satu upaya pemerintah untuk menekan kasus covid-19 ialah memberikan vaksinasi covid-19 untuk seluruh rakyat Indonesia. Sekarang ini penyaluran vaksinasi di Indonesia masih mengalami kendala, maka perlu adanya keharmonisan antar Pemerintah pusat dan daerah dalam pelayanan vaksinasi covid-19 agar pelaksanaan vaksinasi berjalan sesuai dengan arah dan tujuan pemerintah. Pemerintah daerah dalam hal ini juga memegang peranan penting dalam menyukseskan program vaksinasi, hal ini dikarenakan pemerintah daerah dianggap lebih memahami segala kebutuhan dan aspirasi rakyatnya di daerah. Dalam hal ini, peran pemerintah pusat harus mampu mendistribusikan vaksin secara merata hingga ke seluruh daerah di Indonesia. Tidak hanya peran pemerintah pusat dan daerah saja yang berkontribusi dalam pelaksanaan

pelayanan vaksinasi covid-19 namun, tenaga kesehatan juga berperan penting dalam mencapai kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan seluruh masyarakat Indonesia.

Dengan demikian, penulis dapat menyimpulkan beberapa hal yang penulis dapatkan dari masing-masing dimensi pelayanan terhadap kualitas pelayanan publik dalam menyediakan vaksinasi covid-19 di Indonesia :

1. Dimensi *tangible*, dimensi ini terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi. Pada dimensi ini fasilitas fisik yaitu dari kualitas sumber daya tenaga kerja pada pelayanan vaksinasi covid-19, peralatan, personil dan komunikasi. Pemerintah telah mengupayakan pelayanan dengan menyediakan fasilitas kesehatan dan alat-alat pendukung seperti jarum suntik, alkohol swab, *safety box* dan lainnya. Pemerintah juga telah menyiapkan anggaran pada tahun 2022 sebanyak 255,3 triliun untuk mendukung terlaksananya vaksinasi covid-19 ini. Selain itu, dalam meyakinkan masyarakat agar mau divaksin pemerintah menyiapkan lima strategi khusus komunikasi dan dari hasil yang didapat bahwa ada strategi komunikasi ini berhasil dan sebanyak 92% informasi covid-19 diterima masyarakat, dan informasi mengenai vaksin mencapai 83%.
2. Dimensi *Reliability*, ialah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan. Kualitas pelayanan vaksinasi covid-19 dapat dikur melalui indikator kemampuan para Tenaga Kerja Vaksinasi dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu dan memuaskan. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas tenaga kerja pelayanan vaksinasi covid-19 dalam memberikan pelayanan sudah tergolong baik dan mampu dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan ketepatan waktu dan hasil yang memuaskan bagi masyarakat.
3. Dimensi *responsiveness* merupakan kesediaan untuk membantu pelanggan dan menyediakan layanan yang cepat. Dalam pelayanan vaksinasi covid-19 pemerintah telah berupaya untuk menyediakan layanan informasi yang cepat bagi masyarakat dengan menghubungi nomor *hotline* 199 ext 9 atau melaporkan pengaduan layanan terkait sertifikat vaksin melalui *ChatBot* di aplikasi *WhatsApp* pada nomor 081110500567
4. Dimensi *qssurance* adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan. Dalam hal ini, masyarakat masih banyak yang belum yakin terhadap efektivitas vaksin dan ketakutan masyarakat terhadap gejala yang mungkin akan terjadi pasca vaksinasi. Maka, peran dari tenaga pelayanan vaksinasi ialah memberikan edukasi terkait manfaat vaksinasi agar masyarakat tidak merasakan ketakutan dan keraguan lagi
5. Dimensi *empathy* ialah memberikan perhatian secara individual kepada pelanggannya. Dalam pelayanan vaksinasi covid-19 petugas dituntut mempunyai sikap sopan santun. Saat ini, sikap empati yang dimiliki oleh setiap petugas pelayanan covid-19 sudah dikatakan cukup baik walaupun masih adanya beberapa petugas yang bersikap ketus dan tidak ramah seperti yang tersebar di jejaring media sosial.

Saat ini, pelayanan vaksinasi covid-19 di Indonesia sudah cukup baik, namun masih terjadinya disinformasi di kalangan masyarakat. Banyaknya berita hoax serta adanya pandangan pro dan kontra di masyarakat akan efek samping pasca dilakukan vaksinasi covid-19. Pandangan tersebut menimbulkan stigma negatif sehingga masyarakat khawatir untuk melaksanakan vaksinasi. Demi menekan angka penularan covid-19 di Indonesia perlu dilakukannya sosialisasi lebih intens dan penyampaian informasi yang lebih mudah dipahami masyarakat dengan memanfaatkan berbagai media yang ada mengenai manfaat vaksinasi covid-19. Hal ini bertujuan agar masyarakat bersedia untuk divaksinasi tanpa merasa khawatir akan efek samping yang ditimbulkan. Selain memberikan pelayanan, diperlukannya juga kontrol yang ketat oleh pemerintah pusat dan daerah agar pelaksanaan vaksin dapat terkendali dan mencapai target vaksinasi dapat terkendali dan mencapai target vaksinasi yang diharapkan.

Guna menyukseskan vaksinasi covid-19 di Indonesia perlunya dukungan dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan vaksinasi covid-19 dapat dilakukan dengan mematuhi protokol kesehatan dan selalu menerapkan gaya hidup 5M (Memakai masker, Mencuci Tangan pakai sabun

dan air mengalir, Menjaga jarak, Menjauhi kerumunan, serta Membatasi mobilisasi dan interaksi). Dengan tetap menggunakan senjata ampuh ini, maka penularan virus covid-19 akan semakin menurun. Selanjutnya, kurangnya *supplay* vaksinasi dan masih tergantungnya negara kita pada negara-negara produsen vaksin membuat proses pelaksanaan vaksinasi menjadi terhambat. Untuk itu, dibutuhkan percepatan uji klinis pada vaksinasi buatan dalam negeri agar dapat menekan biaya impor vaksin dan mempercepat program vaksinasi untuk memutus rantai penyebaran covid-19 dengan cepat.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

Zed, Mestika. *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2008.

### Jurnal :

- Susila Wibawa, K. C. (2019). Penegasan Politik Hukum Desentralisasi Asimetris dalam Rangka Menata Hubungan Pemerintah Pusat dengan Pemerintah Daerah di Indonesia. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(3), 400–412. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i3.400-412>
- Nurfurqon, A. (2020). Analisis Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Penanganan Covid-19: Perspektif Hukum Administrasi Negara. *Jurnal Yustika: Media Hukum Dan Keadilan*, 23(01), 13–23. <https://doi.org/10.24123/yustika.v23i01.2864>
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, dimensi, indikator dan implementasi* (Cet. 1). Yogyakarta Java Media.
- Mu`tamar, K., Putra, S., & Perdana, S. A. (2021). Analisis Penyebaran Covid-19 Dengan Menggunakan Model Sir Dan Vaksinasi Serta Estimasi Parameter. *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 15(2), 323–334. <https://doi.org/10.30598/barekengvol15iss2pp323-334>
- Yuningsih, R. (2021). Sistem “Jemput Bola” Percepatan Vaksinasi Covid-19. *Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI*, xiii(September 2021).
- Rianti, S., Rusli, Z., Yuliani, F., Bina, K., Jl, W., & Pekanbaru, P. (2019). dari pelayanan aparatur pemerintah akan se- Sipil merupakan unsur pelaksanaan Peme- Kepala Dinas yang berada dibawah dan ber-. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15, 412–419.
- Danandjaja, J. (2014). Metode Penelitian Kepustakaan. In *Antropologi Indonesia* (Vol. 0, Issue 52). Yayasan Pustaka Obor Indonesia. <https://doi.org/10.7454/ai.v0i52.3318>
- Abubakar, R. W. A. (2021). Analisis Kebijakan Pemerintah Jawa Barat Di Masa Pandemi Covid-19 Dalam Perspektif Ekonomi. *Aksyana : Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Islam*, 1(1), 96. <https://doi.org/10.35194/ajaki.v1i1.1692>
- Nyimas Latifah Letty Aziz, R. Siti Zuhro, Yusuf Maulana, dan D. R. (2021). POLA RELASI PUSAT DAN DAERAH ERA PANDEMI COVID-19. *Jurnal Penelitian Politik*, 18 N0.1. <https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=https://ejournal.politik.lipi.go.id/index.php/jpp/article/viewFile/967/573>
- PD, S., S, E., MF, A., & Martinelli, I. (2021). Aspek Hukum Pelaksanaan Vaksinasi Covid-19 Di Indonesia. *Prosiding SENAPENMAS*, 10(April), 1263. <https://doi.org/10.24912/psenapenmas.v0i0.15162>
- Lasmita, Y., Misnaniarti, M., & Idris, H. (2021). Analisis Penerimaan Vaksinasi Covid-19 Di Kalangan Masyarakat. *Jurnal Kesmas (Kesehatan Masyarakat) Khatulistiwa*, 8(4), 195. <https://doi.org/10.29406/jkkm.v8i4.3056>
- Fadhilah, M. U., Fauziah, U., Cahyani, A. A., & Arif, L. (2021). Evaluasi Pelayanan Vaksin Covid – 19 (Studi Kasus Puskesmas Mojo Kota Surabaya). *Journal Publicuho*, 4(2), 536–552. <https://doi.org/10.35817/jpu.v4i2.18095>
- Nurlaiah, N. (2021). Implementasi Kebijakan Vaksinasi Covid-19 Di Kab. Ogan Komering Ulu. *Jurnal Dinamika*, 1(2), 59–68. <https://journal.unbara.ac.id/index.php/dinamika/article/view/1135>

- Putri, R. N. (2020). Indonesia dalam Menghadapi Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 20(2), 705. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v20i2.1010>
- Kriswibowo, A., Prameswari, J. K. P., & Baskoro, A. G. (2021). Analisis Kepercayaan Publik Terhadap Kebijakan Vaksinasi Covid-19 Di Kota Surabaya. *Journal Publichuo*, 4(2), 326–344. <https://doi.org/10.35817/jpu.v4i2.17912>
- Ayunda, R., Kosasih, V., & Disemadi, H. S. (2020). Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat Terhadap Efek Samping Pasca Pelaksanaan Vaksinasi Covid-19 Di Indonesia. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 7(2), 408–420. <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/nusantara/article/view/3022>

#### Website :

- Annur, C. M. (2021). *Meragukan Efektivitas, Alasan Utama Masyarakat Enggan Vaksin Covid-19 Dosis Kedua*. [Www.Katadata.Co.Id](http://www.katadata.co.id). <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/09/22/meragukan-efektivitas-alasan-utama-masyarakat-enggan-vaksin-covid-19-dosis-kedua>
- Annur, C. M. (2022). *Selain Unduh Sertifikat Vaksin Covid-19, Ini Fitur Paling Sering Digunakan di PeduliLindungi*. [Www.Databoks.Katadata.Co.Id](http://www.katadata.co.id). <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/03/16/selain-unduh-sertifikat-vaksin-covid-19-ini-fitur-paling-sering-digunakan-di-pedulilindungi>
- Ansori, A. N. Al. (2021). *Jubir Nadia Sebut 3 Kendala Vaksinasi COVID-19 di Daerah*. [Www.Liputan6.Com](http://www.liputan6.com). <https://www.liputan6.com/health/read/4647809/jubir-nadia-sebut-3-kendala-vaksinasi-covid-19-di-daerah>
- Biro Humas Kementerian Kominfo. (2021). *Komunikasi Publik KPCPEN Efektif Ubah Perilaku Masyarakat*. [Www.Kominfo.Go.Id](http://www.kominfo.go.id). [https://kominfo.go.id/content/detail/39131/siaran-pers-no-491hmkominfo122021-tentang-komunikasi-publik-kpcpen-efektif-ubah-perilaku-masyarakat/0/siaran\\_pers](https://kominfo.go.id/content/detail/39131/siaran-pers-no-491hmkominfo122021-tentang-komunikasi-publik-kpcpen-efektif-ubah-perilaku-masyarakat/0/siaran_pers)
- Bramasta, D. B. (2021). *Bagaimana Upaya Pemerintah Yakinkan Masyarakat agar Mau Divaksin Covid-19?* [Www.Kompas.Com](http://www.kompas.com). <https://www.kompas.com/tren/read/2021/01/15/091200765/bagaimana-upaya-pemerintah-yakinkan-masyarakat-agar-mau-divaksin-covid-19-?page=all>
- covid19.go.id. (2020). *Fasilitas Fiskal Dukung Vaksinasi dan Penanganan COVID-19*. [Www.Covid19.Go.Id](http://www.covid19.go.id). <https://covid19.go.id/artikel/2020/12/08/fasilitas-fiskal-dukung-vaksinasi-dan-penanganan-covid-19>
- Dewi, A. (n.d.). *PENANGGULANGAN PANDEMI COVID-19 MELALUI PROGRAM PENGADAAN VAKSIN DAN PELAKSANAAN VAKSINASI COVID-19*. [Www.Anggaran.Kemenkeu.Go.Id](http://www.anggaran.kemenkeu.go.id). <https://anggaran.kemenkeu.go.id/in/post/penanggulangan-pandemi-covid-19-melalui-program-pengadaan-vaksin-dan-pelaksanaan-vaksinasi-covid-19>
- Dj. (2021). *Kasus Covid-19 di Indonesia Terus Menurun, Vaksinasi Terus Dipercepat*. [Www.Pen.Kemenkeu.Go.Id](http://www.pen.kemenkeu.go.id). <https://pen.kemenkeu.go.id/in/post/peran-pemerintah-daerah-dalam-pandemi-covid-19:-membangkitkan-perekonomian-daerah,-merekatkan-persatuan-indonesia>
- Hasil Survei Kesiapan Puskesmas untuk Vaksinasi*. (2021). Center for Indonesia's Strategic Development Initiatives (CISDI) Jakarta, Mei 2021. [https://cisdi.org/wp-content/uploads/2021/05/Hasil-Survei-Kesiapan-Puskesmas-untuk-Vaksinasi\\_new.pdf](https://cisdi.org/wp-content/uploads/2021/05/Hasil-Survei-Kesiapan-Puskesmas-untuk-Vaksinasi_new.pdf)
- Humas Kemensetneg. (n.d.). *Pentingnya Kerja Sama Pemerintah Pusat dan Daerah dalam Penanganan Covid-19*. [Www.Setneg.Go.Id](http://www.setneg.go.id). Retrieved March 11, 2022, from [https://www.setneg.go.id/baca/index/pentingnya\\_kerja\\_sama\\_pemerintah\\_pusat\\_dan\\_daerah\\_dalam\\_penanganan\\_covid\\_19](https://www.setneg.go.id/baca/index/pentingnya_kerja_sama_pemerintah_pusat_dan_daerah_dalam_penanganan_covid_19)
- Humas. (2021). *Kemhub Terbitkan Aturan Pembatasan Pintu Masuk Internasional*. [Www.Setkab.Go.Id](http://www.setkab.go.id). <https://setkab.go.id/kemhub-terbitkan-aturan-pembatasan-pintu-masuk-internasional/>

- Jayani, D. H. (2021). *Ini Sederet Kendala yang Hambat Vaksinasi Covid-19 di Indonesia*. Www.Katadata.Co.Id. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/08/12/ini-sederet-kendala-yang-hambat-vaksinasi-covid-19-di-indonesia>
- Kemendes, I. (2022). *PETA SEBARAN TRANSMISI LOKAL DAN WILAYAH TERKONFIRMASI*. Iwww.Infeksiemerging.Kemkes.Go.Id. <https://infeksiemerging.kemkes.go.id/dashboard/covid-19>
- kemendes.go.id. (n.d.). *Vaksinasi COVID-19 Nasional*. Www.Vaksin.Kemkes.Go.Id. Retrieved March 11, 2022, from [https://vaksin.kemkes.go.id/#/detail\\_data](https://vaksin.kemkes.go.id/#/detail_data)
- kemendes.go.id. (2021). *Ini Fokus Anggaran Kesehatan dalam RAPBN 2022*. Www.Kemendes.Go.Id. <https://www.kemendes.go.id/publikasi/berita/ini-fokus-anggaran-kesehatan-dalam-rapbn-2022/>
- Kementerian Keuangan RI. (n.d.). *Realisasi Anggaran Vaksin Covid-19 Telah Capai Rp6,92 Triliun*. Www.Kemendes.Go.Id. Retrieved March 11, 2022, from <https://www.kemendes.go.id/publikasi/berita/realisasi-anggaran-vaksin-covid-19-telah-capai-rp6-92-triliun/>
- Mestika, Z. (2008). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Yayasan Obor Indonesia.
- Mola, T. (2021). *Pemda Berperan Penting untuk Vaksinasi Covid-19, APBD Harus Ikut Berkontribusi*. Www.Kabar24.Bisnis.Com. <https://kabar24.bisnis.com/read/20210122/15/1346514/pemda-berperan-penting-untuk-vaksinasi-covid-19-apbd-harus-ikut-berkontribusi>
- Muhammad. (2021). *Kominfo Bagi Strategi Komunikasi Publik Sukseskan Vaksinasi*. Www.Gatra.Com. <https://www.gatra.com/news-507162-kesehatan-kominfo-bagi-strategi-komunikasi-publik-sukseskan-vaksinasi.html>
- Novrizaldi. (2021). *Penanganan Pandemi Covid-19 perlu Sinergi dan Gotong Royong Semua Pihak*. Www.Kemendes.Kemkes.Go.Id. <https://www.kemendes.kemkes.go.id/penanganan-pandemi-covid-19-perlu-sinergi-dan-gotong-royong-semua-pihak>
- Prakoso, J. P. (2020). *Ini Rincian Pembebasan Bea Masuk dan Pajak Impor Vaksin Covid-19*. Www.Ekonomi.Bisnis.Com. <https://ekonomi.bisnis.com/read/20201207/259/1327326/ini-rincian-pembebasan-bea-masuk-dan-pajak-impor-vaksin-covid-19>
- Retno, H. (n.d.). *Program Vaksinasi, Peran Pemerintah Daerah Menentukan*. Www.Portalbandungtimur.Com. Retrieved March 11, 2022, from <https://portalbandungtimur.pikiran-rakyat.com/nasional/pr-941314860/program-vaksinasi-peran-pemerintah-daerah-menentukan>
- Risanto, R. (2021). *Nah Loh! Pakar Imunisasi Mulai Meragukan Tingkat Efektivitas Vaksin Covid-19, Ternyata Ini yang Menyebabkan Keraguan Besarnya*. Poskota.Co.Id. <https://poskota.co.id/2021/08/12/nah-loh-pakar-imunisasi-mulai-meragukan-tingkat-efektivitas-vaksin-covid-19-ternyata-ini-yang-menyebabkan-keraguan-besarnya>
- Rokom. (2021). *Fatwa MUI Bolehkan Vaksinasi AstraZeneca, Jubir COVID-19 dr. Nadia Tekankan Masyarakat Jangan Ragu Vaksinasi*. Sehatnegeriku.Kemkes.Go.Id. <https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/rilis-media/20210319/1437275/fatwa-mui-bolehkan-vaksinasi-astrazeneca-jubir-covid-19-dr-nadia-tekankan-masyarakat-jangan-ragu-vaksinasi/>
- Rokom. (2021). *No Title*. Www.Sehatnegeriku.Kemkes.Go.Id. <https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/umum/20201014/4435352/kemendes-mulai-datangkan-vaksin-covid-19-beberapa-negara/>
- Rokom. (2021). *Respons Cepat Pengaduan Sertifikat Vaksinasi Lewat Whatsapp 081110500567*. Www.Sehatnegeriku.Kemkes.Go.Id. <https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/umum/20211110/0838834/respons-cepat-pengaduan-sertifikat-vaksinasi-lewat-whatsapp-081110500567/>
- Rokom. (2022). *Tren Perbaikan Kasus COVID-19 Terus Terjadi, Salah Satunya Penambahan Jumlah Provinsi dengan Kasus Turun*. Sehatnegeriku.Kemkes.Go.Id. <https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/rilis-media/20220303/3139457/tren-perbaikan->



- kasus-covid-19-terus-terjadi-salah-satunya-penambahan-jumlah-provinsi-dengan-kasus-turun/#:~:text=Vaksinasi secara ilmiah terbukti mampu,kondisi komorbid dan lanjut usia.
- Sahlan, M. (2021). *Survei Puskakom UI: Komunikasi KPCPEN Efektif Ubah Perilaku Publik*. Www.Jurnas.Com. <https://www.jurnas.com/artikel/108595/Survei-Puskakom-UI-Komunikasi-KPCPEN-Efektif-Ubah-Perilaku-Publik/>
- Setditjen Farmalkes. (2022). *Uji Klinis Tahap Pertama Vaksin Merah Putih*. Www.Farmalkes.Kemkes.Go.Id. <https://farmalkes.kemkes.go.id/2022/02/uji-klinis-tahap-pertama-vaksin-merah-putih/>
- Setu, F. (2021). *Tangani 111 Isu Hoaks Vaksin Covid-19, Kominfo Libatkan Multistakeholders*. Www.Kominfo.Go.Id. [https://www.kominfo.go.id/content/detail/32876/siaran-pers-no-51hmkominfo022021-tentang-tangani-111-isu-hoaks-vaksin-covid-19-kominfo-libatkan-multistakeholders/0/siaran\\_pers](https://www.kominfo.go.id/content/detail/32876/siaran-pers-no-51hmkominfo022021-tentang-tangani-111-isu-hoaks-vaksin-covid-19-kominfo-libatkan-multistakeholders/0/siaran_pers)

**Undang-undang:**

AMANDEMEN UNDANG-UNDANG DASAR 1945 PASAL 18, 18A, 18B

PERATURAN MENTERI KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 188 /PMK.04/2020 TENTANG PEMBERIAN FASILITAS KEPABEANAN DAN/ATAU CUKAI SERTA PERPAJAKAN ATAS IMPOR PENGADMN VAKSIN DALAM RANGKA PENANGANAN PANDEMI CORONA VIRUS DISEASE 2019 (COVID-19),” n.d.