

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka Penelitian

1. Tinjauan Pelayanan

Menurut (Moenir, 2008) service merupakan rangkaian gerakan yang take place regularly and countinuously yang merangkum aktivitas khalayak. Kemudian (Rahardian & Zakariya, 2008) berpendapat dalam service ialah seluruh gerakan yang profitable di dalam kelompok entitas, dan mengusulkan satisfaction tetapi hasilnya not bound dalam physical product.

(Huda & Subagiyo, 2015) menerangkan pada service quality adalah menilai nasabah dalam service provision process, sehingga dapat mengevaluasi service quality berarti mengevaluasi service production process.

Menurut (Fadhilah et al., 2021) ada lima indicator pokok Kualitas Layanan, yaitu:

1) Tangibility (Berwujud)

Bentuk-bentuk pelayanan yang nyata agar memudahkan memberikan pelayanan seperti physical facilities yang tersedia dan employee physical appearance dalam melayani.

2) Reliability (Kehandalan)

kemampuan suatu pelayanan seperti yang dijanjikan dan award yang diraih dan human resources yang profesional.

3) Responsiveness (Ketanggapan)

kemampuan service yang responsive and tepat kepada customer dengan memberikan provide clear information serta employee membagikan penjelasan tentang standar service atau gerakan service yang rinci dapat dipahami service recipient.

4) Assurance (Jaminan)

Memastikan bahwa karyawan yang dapat berbagi layanan dapat membangun kepercayaan pada penerima layanan, misalnya Pegawai yang benar-benar memberikan pelayanan untuk memuaskan penerima pelayanan.

5) Empaty (Empati)

kapasitas pelayanan untuk provide sincere service dan peduli terhadap keinginan service recipient, seperti employee attitude yang mampu menangkap penyambut pelayanan secara bersahabat and penuh attention.

Table 1.1 Pelayanan Pelaksanaan Vaksin

Meja 1	Meja 2	Meja 3	Meja 4
Pencatatan Pendaftaran (verifikasi data)	Direkomendasikan >1 table, sesuaikan dengan jumlah tenaga kesehatan yang ada) Skrining, Riwayat, Edukasi, Vaksinasi, COVID-19	Direkomendasikan >1 meja, sesuaikan dengan jumlah tenaga kesehatan yang ada, diruangan dengan tetap menerapkan protokol kesehatan) dalam pelaksanaan Vaksinasi	Petugas pendaftaran menyambut target menunggu 30 menit (antisipasi jika terjadi KIPI) Target yang diberikan kartu vaksinasi pendidikan pencegahan Corona virus

Pelayanan pelaksanaan vaksin ada 4 tahap yaitu :

Gambar 1 verifikasi Data Sasaran pada table 1

Gambar 1 pendaftaran target vaksinasi dan pencatatan atau verifikasi data oleh petugas keliling.

Tabel 9. Format Skrining Sebelum Vaksinasi COVID-19

No	Pertanyaan	Ya	Tidak
1.	Apakah Anda demam dalam 7 hari terakhir?		
2.	Apakah Anda mengalami gejala ISPA seperti batuk/pilek/sesak napas dalam 7 hari terakhir?		
3.	Apakah Anda mengalami diare dalam 7 hari terakhir?		
4.	Apakah ada anggota keluarga serumah yang kontak erat/suspek/konfirmasi/sedang dalam perawatan karena penyakit COVID-19?		
	Apakah sudah diperiksa swab atau Rapid tes?		
	Hasil swab atau rapid tes:		
5.	Apakah Anda memiliki riwayat atau menderita penyakit jantung?		
	Apakah Anda rutin berobat dan dimana berobat selama ini?		
6.	Apakah Anda memiliki riwayat atau sedang menderita penyakit hipertensi/tekanan darah tinggi?		
	Apakah Anda rutin berobat dan dimana berobat selama ini?		
7.	Apakah Anda memiliki riwayat atau sedang menderita penyakit paru/TB/asma/PPOR?		
	Apakah Anda rutin berobat dan dimana berobat selama ini?		
8.	Apakah Anda memiliki riwayat penyakit atau sedang menderita penyakit ginjal?		
	Apakah Anda memiliki riwayat penyakit atau menderita penyakit hati?		
9.	Apakah Anda memiliki riwayat penyakit atau menderita penyakit hati?		
10.	Apakah Anda memiliki riwayat penyakit atau sedang mengonsumsi obat-obatan untuk kanker?		
11.	Apakah Anda memiliki riwayat penyakit atau sedang mengonsumsi obat-obatan untuk gangguan imunologi?		
12.	Apakah Anda memiliki riwayat alergi terhadap Vaksinasi sebelumnya?		
13.	Apakah Anda sedang hamil atau menyusui? (Untuk WUS)		

Format Skrining

KETERANGAN:

- Jika terdapat jawaban **Ya** pada salah satu pertanyaan nomor 1-4, maka pemberian vaksinasi ditunda
- Jika terdapat jawaban **Ya** pada salah satu pertanyaan nomor 5-11, maka pemberian vaksinasi tidak dilakukan


Kesimpulan:

- Dapat diberikan vaksinasi
- Vaksinasi ditunda
- Tidak diberikan

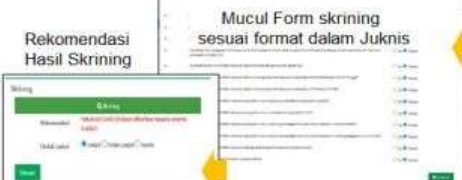
Skrining dilakukan menggunakan aplikasi PCare

Skrining di Meja 2 dengan PCare


Sebelum melakukan skrining, petugas skrining harus mengubah jenis user dengan cara pilih jenis Petugas Skrining. Kemudian klik Ubah User.

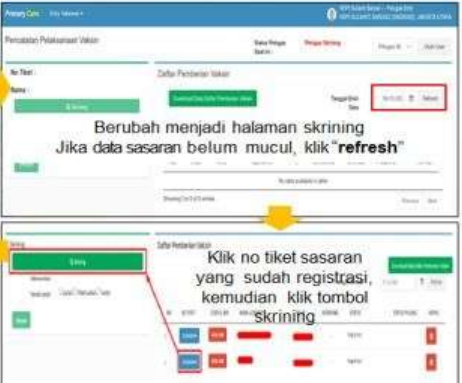


Muncul Form skrining sesuai format dalam Juknis



Rekomendasi Hasil Skrining





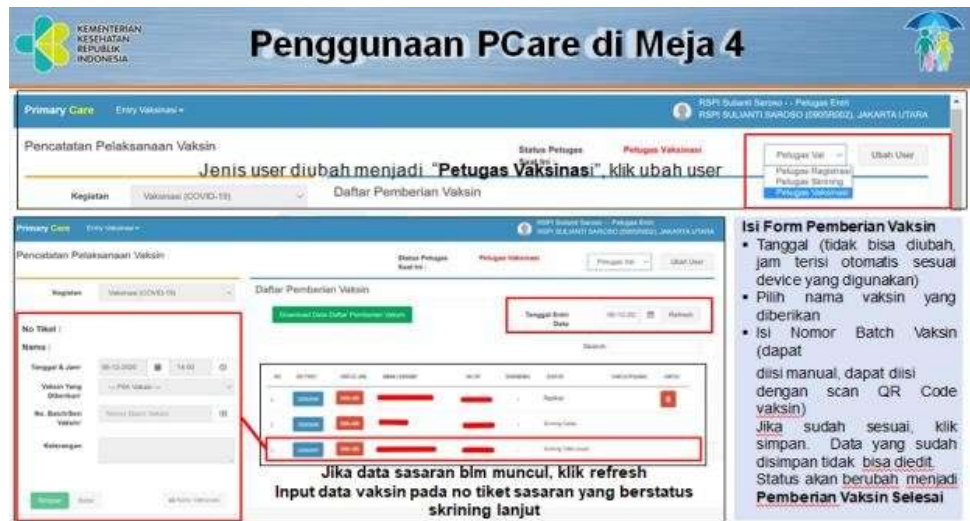
Berubah menjadi halaman skrining
Jika data sasaran belum muncul, klik "refresh"

Klik no tiket sasaran yang sudah registrasi, kemudian klik tombol skrining

Gambar 2 do screening

Gambar 2 Yaitu Tabel 2 untuk screening, anamnesis, dan edukasi seperti memastikan target vaksinasi dalam keadaan sehat karena salah satu syarat vaksinasi adalah dalam keadaan sehat.

Table 3 dilakukan oleh tenaga medis untuk memberikan vaksinasi sesuai dengan ketentuan dosis dan cara pemberian.



Gambar 3 Penggunaan PCare di Meja 4

Gambar 3 adalah tabel 4 dimana petugas mencatat target yang telah divaksinasi dan mempersilahkan target duduk menunggu 30 menit yang bertujuan untuk mengantisipasi adanya KIPI (Post Immunization Adverse Events, yaitu setiap kondisi kesehatan atau gejala serangan yang terjadi setelah imunisasi, setelah 30 menit target diberikan edukasi tentang pencegahan Corona virus dan diperbolehkan pulang dengan kartu vaksinasi yang diberikan petugas (çimen, 2021).

Indikator pelayanan dalam penelitian ini meliputi: Berwujud, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan empati (Fadhilah et al., 2021) Pelayanan dikatakan memiliki pelayanan Memuaskan dan Tidak Memuaskan apabila sesuai dengan pelayanan implementation vaksinasi berdasarkan PMK No 84 Tahun 2020 (Menteri Kesehatan RI, 2021).

2. Tinjauan Pengertian vaksin Covid 19

Vaksinasi adalah pemberian vaksin untuk secara aktif membangkitkan immune terhadap disease serta tidak mudah terpapar disease tidak akan sakit. Kemudian disease light and tidak menjadi suatu transmission. Kemudian ada tujuh jenis vaksin corona virus yang digunakan di Indonesia yaitu Sinovac, Moderna, Biofarma, Sinopharm, Pfizer, Novavax dan Astrazeneca.

3. Tinjauan Perilaku Vaksin Covid 19

Dalam pandangan biologis, tingkah laku dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang bersangkutan pada hakikatnya, tingkah laku manusia adalah suatu kegiatan manusia itu sendiri yang mempunyai bentangan yang sangat luas, meliputi berjalan, berbicara, bereaksi dan sebagainya. (Notoatmodjo, 2007b)

Menurut Notoatmodjo (2003), Sebelum seseorang berperilaku dengan cara baru, dalam diri orang itu terjadi proses berurutan, yaitu:

- 1) Awareness (kesadaran), yaitu orang tersebut sadar dalam arti mengetahui stimulus atau objek terlebih dahulu.
- 2) Minat, yaitu orang mulai tertarik pada stimulus

- 3) Evaluasi, yaitu mempertimbangkan baik atau tidaknya stimulus tersebut, hal ini menunjukkan sikap responden yang lebih baik.
- 4) Percobaan, yaitu orang sudah mulai mencoba perilaku baru.
- 5) Adopsi, yaitu subjek telah berperilaku dengan cara baru sesuai dengan pengetahuan, kesadaran, dan sikapnya terhadap stimulus.

Menurut (Menurut Lawrence Green, 1980) dalam (Roswati, 2021) menyatakan bahwa perilaku manusia dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu penyebab perilaku dan penyebab non-perilaku. Selanjutnya perilaku itu sendiri ditentukan atau terbentuk dari 3 faktor, yaitu:

- 1) Faktor predisposisi, yaitu faktor yang memudahkan atau predisposisi terjadinya perilaku seseorang meliputi knowledge, attitude, keyakinan, trust, traditional values dan beberapa faktor demografi seperti marital status, social status, economy, age dan gender.
- 2) Faktor pemungkin, yaitu faktor yang memudahkan atau memungkinkan terjadinya perilaku atau tindakan. Faktor tersebut antara lain sarana dan prasarana atau sarana atau fasilitas kesehatan, seperti public health center, intergrated

healthcare center, hospital, sewer, sport venues and garbage dump.

3) Faktor penguat, yaitu faktor yang mendorong atau memperkuat terjadinya perilaku seseorang. Misalnya dorongan dari parent, husband's attitude, public figure atau health workers.

a) Pengetahuan

(Notoatmodjo, 2007) menyatakan bahwa knowledge berasal dari kata "tahu". knowledge adalah hasil dari mengetahui yang terjadi setelah seseorang melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. Knowledge tentang berbagai cara menjaga kesehatan, cara menghindari penyakit, akan menambah knowledge masyarakat (Priyanto, 2014) Seseorang dalam mengambil keputusan sangat erat kaitannya dengan pengetahuan, karena dengan knowledge seseorang memiliki dasar untuk membuat pilihan (Prihantana & Wahyuningsih, 2016).

Pengukuran suatu knowledge dapat dilakukan dengan memberikan kuesioner tentang objek knowledge yang diukur. Selanjutnya dilakukan penilaian dimana setiap jawaban yang benar setiap pertanyaan diberi nilai jika salah diberi nilai 0. (Notoadmodjo, 2012). Kemudian knowledge seseorang dapat dimaknai dengan ukuran kuantitatif seperti Baik dan Cukup (Wawan & M., 2011).

b) Sikap

Sikap merupakan respon tertutup seseorang terhadap suatu stimulus atau sasaran, baik internal maupun eksternal sehingga manifestasinya tidak dapat dilihat secara langsung, tetapi hanya dapat diinterpretasikan terlebih dahulu dari perilaku tertutup tersebut. Sikap pada kenyataannya menunjukkan kesesuaian tanggapan. Pengukuran sikap dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung, melalui pendapat atau pertanyaan responden terhadap suatu objek secara tidak langsung dengan mengajukan hipotesis, kemudian menyatakan pendapat responden (Irwan, 2016).

Faktor-faktor yang mempengaruhi terbentuknya sikap menurut (Azwar, 2009) adalah :

1. Personal experience

Sesuatu yang pernah dan sedang kita alami akan membentuk dan mempengaruhi apresiasi kita terhadap rangsangan sosial. Respon tersebut akan menjadi salah satu dasar terbentuknya sikap. Untuk dapat memiliki respon dan apresiasi seseorang harus memiliki pengalaman yang berhubungan dengan objek psikologis.

2. Budaya

Budaya di mana kita hidup dan tumbuh memiliki pengaruh besar pada pembentukan sikap kita. Jika kita hidup dalam budaya yang memiliki norma-norma longgar untuk hubungan heteroseksual, sangat mungkin kita akan memiliki attitude yang mendukung terhadap isu kebebasan sosial heteroseksual. Jika kita hidup dalam budaya sosial yang mengutamakan kehidupan kelompok, sangat mungkin kita akan memiliki sikap negatif terhadap individualisme yang mengutamakan kepentingan individu.

3. Orang lain yang dianggap penting

Orang lain di sekitar kita ialah salah satu komponen sosial yang mempengaruhi attitude kita. Seseorang yang kita anggap penting, seseorang yang kita harapkan persetujuan untuk setiap gerak dan perilaku dan pendapat kita, seseorang yang tidak ingin kita kecewakan atau seseorang yang berarti bagi kita, akan sangat mempengaruhi attitude formation kita terhadap sesuatu. Di antara orang yang biasanya dianggap penting bagi individu adalah parent, people with higher social status, friends of the same age, close friend, teacher, work colleague, wife atau husband dan lain-lain.

4. Social media

Social media sebagai sarana komunikasi. Berbagai bentuk social media seperti television, radio, newspaper, magazine, dan lain-lain, mempunyai pengaruh yang besar terhadap pembentukan opini dan keyakinan masyarakat. Penyampaian 15 informasi sebagai tugas utamanya. Social media juga membawa pesan yang berisi saran-saran yang dapat mengarahkan pendapat seseorang. Adanya informasi baru tentang sesuatu memberikan landasan kognitif baru bagi attitude formation terhadapnya.

5. Lembaga/lembaga pendidikan dan lembaga keagamaan

Educational institutions dan institut keagamaan sebagai suatu sistem mempunyai pengaruh dalam attitude information karena meletakkan dasar pemahaman dan konsep moral dalam diri individu. Pemahaman tentang baik dan buruk, garis pemisah antara yang boleh dan yang tidak boleh, diperoleh dari pendidikan dan dari pusat-pusat keagamaan dan ajarannya.

Kemudian pengukuran sikap dapat dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Secara tidak langsung dapat ditanyakan bagaimana pendapat responden terhadap suatu objek. Dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan hipotetis, kemudian ditanyakan pendapat responden (Notoatmojo, 2015).

Selanjutnya dalam pengenalan attitude sebagai kesediaan untuk disposition to react secara favorably atau unfavorably dengan sasaran tertentu (Sarwono, 2000).

c) Tindakan

Suatu attitude belum secara otomatis terwujud dalam suatu action (perilaku terbuka). Dalam mewujudkan sikap menjadi tindakan nyata diperlukan supporting factors atau possible conditions, seperti facility. Kemudian supporting factors dari pihak lain juga diperlukan. (Notoatmodjo, 2003).

Tindakan individu ini merupakan tindakan sosial yang rasional, yaitu mencapai tujuan atau sasaran dengan cara yang paling tepat (Sarwono, 1997).

Tindakan memiliki beberapa tingkatan yaitu persepsi, respon terbimbing, mekanisme, dan adopsi (Notoadmodjo, 2012).

- 1) Persepsi, mengenali dan memilih berbagai objek yang berhubungan dengan tindakan yang dilakukan.
- 2) Respon terbimbing (guided response), dapat dilakukan sesuai urutan yang benar dan sesuai dengan contoh merupakan indikator tindakan yang kedua.
- 3) Mekanisme, jika seseorang telah mampu melakukan sesuatu yang benar secara otomatis, atau sesuatu yang sudah

menjadi kebiasaan, maka telah mencapai tingkat tindakan ketiga.

- 4) Adopsi adalah tindakan yang telah berkembang dengan baik. Artinya tindakan tersebut telah dimodifikasi tanpa mengurangi kebenaran tindakan tersebut.

B. Tinjauan Sudut Pandang Islami

Vaksinasi merupakan salah satu bentuk upaya dalam mencapai kesembuhan atau pencegahan tertular suatu penyakit. Sementara itu, Nabi juga mengajarkan umatnya untuk berobat ketika mereka sakit. “Berobatlah, sebab sesungguhnya Allah ‘Azza wa Jalla tidak meletakkan penyakit kecuali meletakkan baginya obat. Kecuali satu penyakit (yang tidak ada obatnya) yaitu usia tua” (HR Abu Dawud).

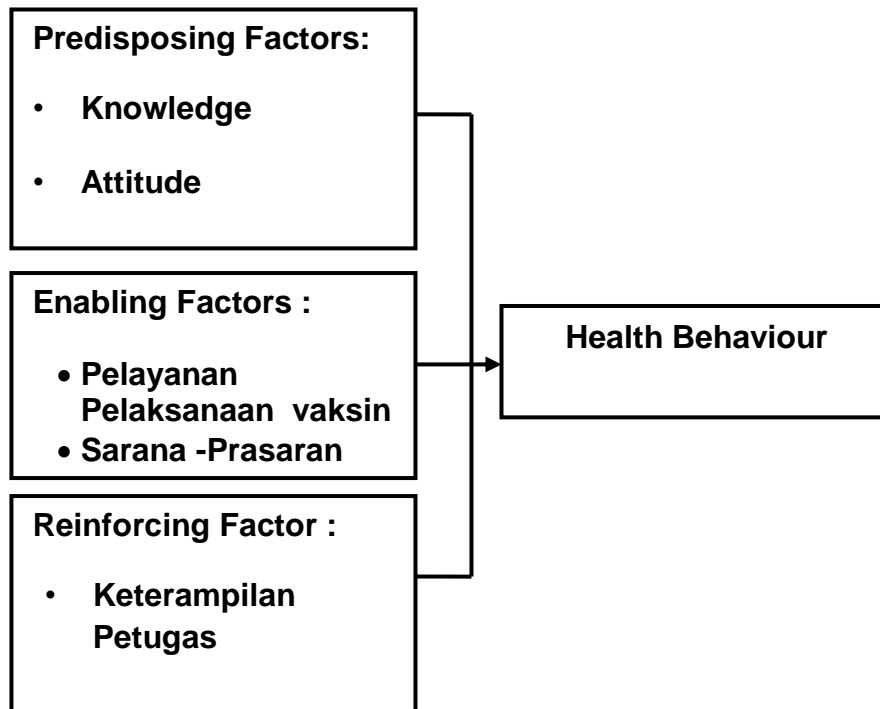
"Setiap penyakit ada obatnya. Apabila obat itu tepat untuk suatu penyakit, penyakit itu akan sembuh dengan izin Allah ‘Azza wa Jalla” (HR Muslim).

Sebagaimana keterangan Al Quran Surah Al – Anbiya ayat 83:

﴿وَأَيُّوبَ إِذْ نَادَىٰ رَبَّهُ أَنِّي مَسَّنِيَ الضُّرُّ وَأَنْتَ أَرْحَمُ الرَّاحِمِينَ﴾

Artinya: dan (ingatlah kisah) Ayyub, ketika dia berdoa kepada Tuhannya, “(Ya Tuhanku), Sungguh, aku telah ditimpa penyakit, padahal Engkau Tuhan yang maha penyanggah dari semua yang penyayang.”

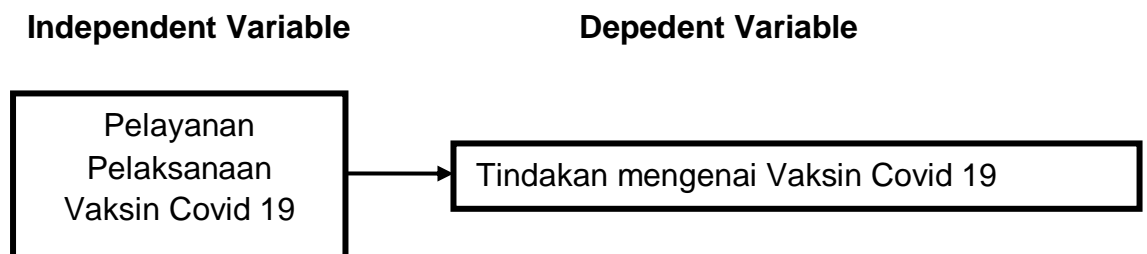
C. Kerangka Teori Penelitian



Gambar 4 (Menurut Lawrence Green, 1980) dalam (Notoadmodjo, 2012)

D. Kerangka Konsep Penelitian

Berdasarkan penelitian ini, terdapat kerangka konseptual sebagai berikut:



Picture 5 Kerangka Konsep Penelitian

E. Hipotesis/Research Questions

Research Questions merupakan jawaban sementara dari rumusan masalah penelitian. Sifat sementara artinya jawaban rumusan masalah masih lemah sehingga jawaban sementara hanya didasarkan pada teori yang terkait atau didasarkan pada penalaran yang belum teruji secara empiris (Gide, 1967).

H0: Tidak Ada hubungan antara Pelaksanaan Pelayanan vaksin Terhadap Perilaku Vaksin Covid 19 pada tenaga kependidikan UMKT