

**PERAN PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN  
VAKSINISASI COVID-19 DI DESA MAKMUR KECAMATAN  
PASARIBU TOBING KABUPATEN TAPANULI TENGAH**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**ASRIATI HABEAHAN  
188510049**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2022**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 6/10/22

Access From (repository.uma.ac.id)6/10/22

**PERAN PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN  
VAKSINISASI COVID-19 DI DESA MAKMUR KECAMATAN  
PASARIBU TOBING KABUPATEN TAPANULI TENGAH**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelara Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik**

**Universitas Medan Area**



**Oleh :**

**ASRIATI HABEAHAN**

**188510049**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**MEDAN**

**2022**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Vaksinisasi Covid-19 di Desa Makmur Kecamatan Pasaribu Tobing Kabupaten Tapanuli Tengah

Nama Asriati Habeahan

NPM 188510049

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disetujui Oleh  
Komisi Pembimbing



Dr. Adam, MAP  
Pembimbing I



Evi Yunita Kurniaty, S. Sos, M. IP  
Pembimbing II



Dr. Nati Juliana Hasibuan, M. Si  
Dekan



Dr. Novita Wulandari, S. ST, M. Si  
Ka. Prodi

Tanggal Lulus:

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



Medan, Agustus 2022



Asriati Habeahan

188510049

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Asriati Habeahan  
NPM : 188510049  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksekutif (*Non-excecutive Royalty-free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Vaksinisasi Covid-19 di Desa Makmur Kecamatan Pasaribu Tobing Kabupaten Tapanuli Tengah. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksekutif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pengolahan data (*database*), merawat dan mempublishkan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada tanggal : Agustus 2022



Asriati Habeahan

188510049

## ABSTRAK

### **Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Vaksinisasi Covid-19 di Desa Makmur Kecamatan Pasaribu Tobing Kabupaten Tapanuli Tengah**

Permasalahan dalam penelitian ini adalah masih adanya masyarakat yang belum melaksanakan vaksinasi covid-19 dikarenakan pengetahuan masyarakat tentang vaksin yang masih rendah sehingga masyarakat takut akan efek vaksinasi, sebagian lagi masyarakat takut akan jarum suntik, serta pemerintah desa yang kurang melakukan sosialisasi tentang vaksin covid-19. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran pemerintah desa dalam pelayanan vaksinasi covid-19 di Desa Makmur Kecamatan Pasaribu Tobing Kabupaten Tapanuli Tengah dan mengetahui faktor-faktor kendala dalam proses pelayanan vaksinasi covid-19 di Desa Makmur Kecamatan Pasaribu Tobing Kabupaten Tapanuli Tengah. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan analisis teori peran dari Suhardono yaitu peran Fasilitator, Mobilisator, Regulator. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran pemerintah desa dalam pelayanan vaksinasi covid-19 di desa Makmur sudah berjalan cukup optimal, adapun beberapa faktor kendala yang menghambat proses vaksinasi di Desa Makmur yaitu rendahnya pengetahuan masyarakat tentang vaksin dan ketakutan akan efek samping dari vaksin, terbatasnya stok vaksin, dan sebagian masyarakat takut jarum suntik, serta kurangnya sosialisasi tentang vaksin dari pemerintah desa terhadap masyarakat. Saran dari penelitian ini perlu adanya sosialisasi dari pemerintah desa terhadap masyarakat terkait pentingnya vaksin agar masyarakat bersedia dan mau melaksanakan vaksinasi.

**Kata kunci: Peran, Pemerintah Desa, Pelayanan Vaksinisasi Covid-19**

## ABSTRACT

### ***The Role of the Village Government in Covid-19 Vaccination Services in Makmur Village, Pasaribu Tobing District, Central Tapanuli Regency***

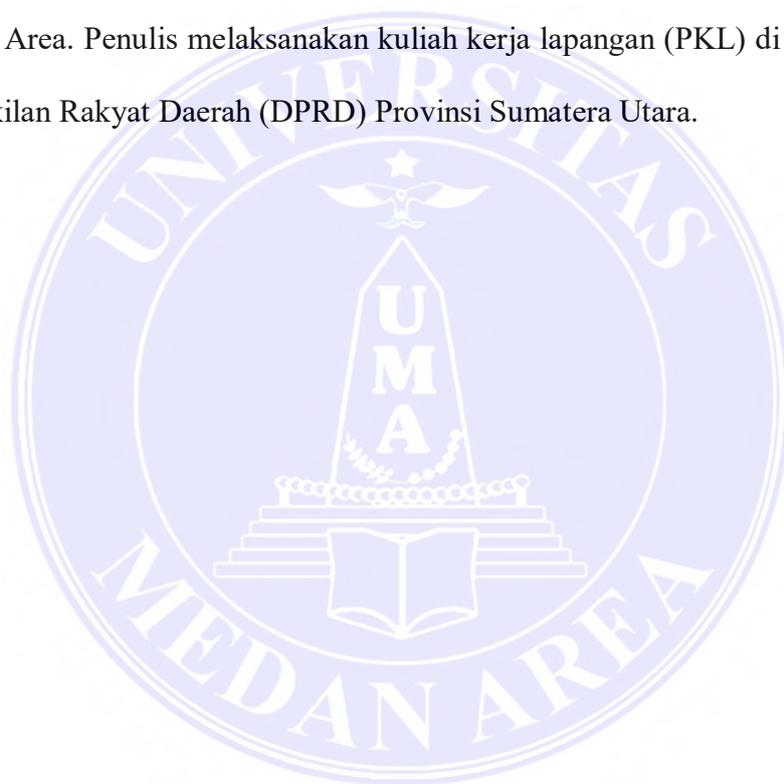
*The problem in this study is that there are still people who have not carried out the covid-19 vaccination due to low public knowledge about vaccines so that people are afraid of the effects of vaccination, some people are afraid of needles, and the village government is not doing enough socialization about the covid-19 vaccine. This study aims to determine the role of the village government in the Covid-19 vaccination service in Makmur Village, Pasaribu Tobing District, Central Tapanuli Regency and to find out the constraining factors in the process of Covid-19 vaccination services in Makmur Village, Pasaribu Tobing District, Central Tapanuli Regency. This study uses a qualitative descriptive method using analysis of the theory of the role of Suhardono, namely the role of Facilitator, Mobilizer, Regulator. The results of this study indicate that the role of the village government in the Covid-19 vaccination service in Makmur Village has been running quite optimally, as for several constraining factors that hinder the vaccination process in Makmur Village, namely the low public knowledge about vaccines and fear of side effects from vaccines, limited stock of vaccines, and some people are afraid of needles, as well as the lack of socialization about vaccines from the village government to the community. Suggestions from this study need to be socialized from the village government to the community regarding the importance of vaccines so that people are willing and willing to carry out vaccinations.*

***Keywords: Role, Village Government, Covid-19 Vaccination Services***

## RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Medan pada tanggal 29 Desember 1996 dari ayah Natanael Habeahan dan Ibu Kastrima Sejati Hutagalung. Penulis merupakan putri ketiga dari 7 bersaudara.

Tahun 2014 penulis lulus dari SMA Negeri 1 Sorkam Barat dan pada tahun 2018 terdaftar sebagai mahasiswi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area. Penulis melaksanakan kuliah kerja lapangan (PKL) di kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Utara.



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan kasih karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir perkuliahan atau proposal skripsi yang berjudul **“Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Vaksinisasi Covid-19 di Desa Makmur Kecamatan Pasaribu Tobing Kabupaten Tapanuli Tengah”**.

Tujuan penyusunan proposal skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh sidang skripsi guna memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintahan program S1 Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area. Saat penyusunan proposal skripsi ini banyak hambatan yang penulis hadapi dalam penulisan proposal skripsi. Namun berkat adanya pengarahan, bimbingan dan bantuan yang diterima akhirnya semuanya dapat diatasi dengan baik.

Oleh karena itu, penulis berterima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam menyelesaikan proposal skripsi ini. Secara khusus dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Medan Area, Bapak prof. Dr. Dadan Ramdan, M. Eng, M.sc selaku penanggung jawab penuh terhadap proses belajar mengajar di lingkungan Universitas Medan Area.
2. Dekan Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Medan Area, Ibu Efiati Juliana, Hasibuan, M.SI selaku penanggung jawab di lingkungan fakultas ilmu sosial dan ilmu politik.

3. Ketua jurusan Ibu Dr. Novita Wulandari, S. ST, M. Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
4. Bapak Dr. Adam MAP selaku dosen pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
5. Ibu Evi Yunita Kurniaty, S. Sos M. IP selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
6. Bapak Fahrul Azmi, S. Sos, MAP selaku sekretaris yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
7. Bapak saya Natanael Habeahan dan ibu saya Kastrima Sejati Hutagalung, abang, kakak serta adik-adik saya, terimakasih atas dukungan dan semangat yang diberikan selama saya menjalani pendidikan ini. Semoga kita semua sehat dan saling mendoakan satu sama lain.
8. Seluruh teman-teman stambuk 2018 prodi Ilmu Pemerintahan yang telah banyak membantu dan memberikan semangat kepada penulis, dan selama kurang lebih empat tahun bersama menerima pembelajaran.



Medan, Agustus 2022

Asriati habeahan

188510049

## DAFTAR PUSTAKA

<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II .....</b>	<b>7</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Pengertian Peran .....	7
2.2 Pengertian Pemerintah Desa.....	13
2.3 Pengertian Pelayanan .....	25
2.4 Pengertian Vaksinisasi .....	35
2.5 Penelitian Terdahulu .....	39
2.6 Kerangka Berpikir .....	43
<b>BAB III.....</b>	<b>46</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>46</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	46
3.2 Lokasi dan waktu Penelitian .....	48
3.3 Informan Penelitian.....	50
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	51
3.5 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional .....	53
3.6 Metode Analisis Data.....	55
<b>BAB IV .....</b>	<b>57</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>57</b>

4.1	Hasil Penelitian.....	57
4.1.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	57
4.1.2	Demografi .....	58
4.1.3	Sejarah.....	58
4.1.4	Struktur Organisasi .....	60
4.1.5	Visi Misi Desa .....	64
4.1.6	Pelayanan Vaksinisasi.....	65
4.1.7	Pemerintah Desa Makmur .....	64
4.2	Pembahasan .....	68
4.2.1	Peran Pemerintah Sebagai Fasilitator .....	68
4.2.2	Peran Pemerintah Sebagai Mobilisator .....	71
4.2.3	Peran Pemerintah Sebagai Regulator .....	74
4.3	Faktor Penghambat Atau Kendala Proses Pelayanan Vaksinisasi.....	79
<b>BAB V</b>	.....	<b>78</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	<b>88</b>
5.1	Kesimpulan.....	88
5.2	Saran .....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>91</b>
<b>PEDOMAN WAWANCARA</b>	.....	<b>93</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>94</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.2 Jadwal dan Waktu Penelitian .....	52
Tabel 4.1.3 Daftar Nama-Nama Kepala Desa Makmur .....	62
Tabel 4.1.7 Daftar Nama-Nama Perangkat Desa Makmur.....	68



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.6 Bagan Kerangka Pemikiran .....	48
Gambar 4.1.4 Gambar Struktur Organisasi .....	63



## DAFTAR LAMPIRAN

A. Pedoman Wawancara.....	97
B. Dokumentasi.....	98



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Penutup tahun 2019 merupakan awal mula munculnya wabah virus yang dikenal dengan covid-19 yang telah menghebohkan dunia. Wabah ini juga melanda negara Indonesia dan telah menelan banyak korban jiwa. Banyak upaya dan usaha yang kini dilakukan pemerintah agar pandemi covid-19 bisa segera diatasi karena sangat mengganggu masyarakat dan kehidupan ekonomi diseluruh dunia. Pandemi covid-19 diperkirakan akan berlangsung lama dan akan menimbulkan banyak jumlah individu yang terpapar akibat virus tersebut.

Di indonesia, kasus covid-19 juga sangat meresahkan masyarakat serta membuat kepanikan dari berbagai kalangan. Covid-19 merupakan suatu penyakit yang diakibatkan oleh virus dengan berbagai macam gejala, seperti gangguan pada pernafasan secara ringan maupun yang berat ditandai dengan munculnya demam, sesak nafas, batuk, pilek, kecapean, nyeri tenggorokan dan diare. Secara umum penyebaran virus ini terjadi melalui percikan cairan tubuh pada individu atau benda yang ada sekitar melalui batuk dan bersin. (WHO, 2019).

Peristiwa penularan *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19) di Indonesia bergerak begitu cepat, maka dari itu dibutuhkan penanganan khusus serta tindakan nyata pemerintah. Oleh karenanya, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan sosial distancing dan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar), serta menerapkan protokol kesehatan (5M) yaitu mencuci tangan, memakai masker, menjaga jarak, menjauhi kerumunan, dan mengurangi mobilitas. Untuk memutus penularan virus

ini tidak cukup dengan mencegah penularannya saja, tetapi harus membantu masyarakat mempunyai imunitas tubuh yang kuat untuk bisa mengurangi risiko virus covid-19. Berbagai hal yang bisa dilakukan dalam meningkatkan imunitas tubuh, seperti mengonsumsi vitamin, memanfaatkan energi matahari dipagi hari dan aktivitas ringan selama beberapa menit. (Kebijakan Pemerintah , 2020).

Semua kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah wajib efisien serta harus menjamin keberlangsungan hidup masyarakat. Pandemi covid-19 ini membawa dampak besar terhadap masyarakat Indonesia, sehingga perlu adanya peran dari pemerintah daerah maupun pemerintah pusat. Oleh karena itu, pemerintah daerah telah melakukan berbagai upaya dalam mencegah dampak covid-19, mulai dari pemberian bantuan sosial bagi masyarakat miskin, bantuan bagi petani dan nelayan, pemberian bantuan ini bertujuan untuk menjaga perekonomian masyarakat. (Syafrida & Hartati, 2020).

WHO (*World Health Organization*) resmi menyatakan covid-19 sebagai krisis dan bencana kesehatan secara global. Dengan kondisi seperti ini, dibutuhkan berbagai cara dalam mengatasi penyebaran pandemi agar tidak semakin meluas, yakni dengan cara meningkatkan pengadaan vaksin. Manfaat dari vaksin sendiri bukan semata-mata hanya untuk memberi perlindungan terhadap mereka yang divaksin saja, tetapi terhadap masyarakat luas dengan cara mengurangi penularan penyakit didalam suatu komunitas. Penyebaran dari manusia ke manusia ini dapat dihentikan, ketika ada kekebalan tubuh 100%, kondisi ini dinamai sebagai “*herd immunity*” atau “*community protection*” salah satu fungsi penting dari vaksinasi. (Jurnal Berkala Kesehatan BNPB, 2020)

Upaya pencegahan serta usaha global dalam menekan efek pandemi yang berdampak pada bidang kesehatan dan sosial ekonomi terus dilakukan. Komunitas ilmiah dan industri farmasi yang didukung oleh pemerintah telah berupaya keras untuk mengembangkan vaksin yang aman untuk tubuh dalam pencegahan virus covid-19. Upaya tersebut telah diwujudkan dengan disetujuinya beberapa jenis vaksin untuk pemakaian darurat. Selanjutnya, kurang lebih 170 macam jenis vaksin covid-19 sedang dalam pengujian untuk mengetahui keamanan dan khasiat untuk tubuh. (WHO, 2020).

Program vaksinasi covid-19 merupakan langkah yang diambil pemerintah Indonesia dalam menanggulangi pandemi covid-19. Vaksinisasi covid-19 dimaksudkan untuk meningkatkan ketahanan tubuh penduduk atau masyarakat Indonesia. Program vaksinasi akan sangat membantu pemulihan kondisi di Indonesia, dan pemerintah berupaya secara maksimal melakukan vaksinasi terhadap masyarakat dengan harapan covid-19 tidak menyebar secara luas di Indonesia. Ternyata dalam pelaksanaan vaksinasi covid-19 tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan karena dihadapkan pada persoalan dan tantangan. (Direktorat Jenderal Pencegahan dan Pengendalian Penyakit, 2020).

Pengetahuan masyarakat tentang covid-19 sangat berpengaruh pada perilaku dalam pencegahan. Pemberian informasi yang benar dapat mengubah perilaku masyarakat untuk mencegah virus covid-19, sehingga sangat penting informasi yang terkait dengan covid-19 di edukasi langsung oleh tenaga kesehatan dan pemerintah setempat. Masyarakat harus mendapat informasi yang benar dan mudah dimengerti agar dapat mengambil peran dalam melaksanakan berbagai upaya pencegahan covid-19 yang sudah direncanakan pemerintah. Penyampaian

informasi terkait covid-19 oleh pemerintah kepada masyarakat harus dengan sebuah upaya strategi komunikasi yang baik. (Buana, 2020).

Desa Makmur merupakan salah satu daerah yang berada di wilayah Kecamatan Pasaribu Tobing, Kabupaten Tapanuli Tengah, Provinsi Sumatera Utara. Di desa ini juga dijalankan program vaksinasi terhadap masyarakat. Namun, tidak berjalan dengan optimal. Tidak semua masyarakat menerima untuk divaksin karena beberapa faktor, seperti pemahaman pengetahuan masyarakat terhadap vaksin yang masih rendah yang membuat masyarakat ragu untuk melakukan vaksin karena takut akan efek samping dari vaksin tersebut. Selain itu, sebagian masyarakat takut akan jarum suntik, dan terdapat permasalahan pada pemerintah desa Makmur yang kurang melakukan sosialisasi tentang vaksin covid-19 yang membuat masyarakat ragu untuk divaksin.

Pelayanan vaksinasi bisa berjalan dengan optimal, ketika adanya partisipasi dan dukungan pemerintah desa serta petugas medis dari kesehatan. Pemerintah desa harus mengupayakan sosialisasi vaksin untuk mendorong masyarakat menerima vaksin dan melakukan vaksinasi serta memberi informasi yang jelas dan tepat dari pemerintah desa sangat penting untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap vaksin. Di desa Makmur jumlah masyarakat yang sudah divaksin sampai bulan Januari 2022 sebanyak 760 orang dan yang belum divaksin sebanyak 135 orang. (Wawancara Kepala Desa Makmur, 2022)

Berdasarkan latar belakang yang tertuang diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian di Desa Makmur Kecamatan Pasaribu Tobing Kabupaten Tapanuli Tengah, peneliti ingin mengetahui bagaimana peran pemerintah desa dalam pelayanan vaksinasi covid-19 di desa Makmur dan bagaimana peran dari

pemerintah desa untuk mengajak masyarakat melakukan vaksinasi dan mengapa pemahaman masyarakat terhadap vaksin masih rendah di Desa Makmur, dan apa faktor penghambat proses pelayanan vaksin tidak berjalan optimal. Untuk mengetahui secara detail pelaksanaan vaksinasi ini dan memperoleh hasilnya adalah dengan melaksanakan penelitian. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian berjudul **“PERAN PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN VAKSINISASI COVID-19 DI DESA MAKMUR KECAMATAN PASARIBU TOBING KABUPATEN TAPANULI TENGAH”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang akan dibahas dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peran pemerintah desa dalam pelayanan vaksinasi covid-19 di desa Makmur Kecamatan Pasaribu Tobing Kabupaten Tapanuli Tengah.
2. Apa faktor penghambat atau kendala dalam proses pelayanan vaksinasi di desa Makmur Kecamatan Pasaribu Tobing Kabupaten Tapanuli Tengah.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Mengenai tujuan penelitian ini dilaksanakan yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana peran pemerintah desa terhadap pelayanan vaksinasi covid-19 di desa Makmur Kecamatan Pasaribu Tobing Kabupaten Tapanuli Tengah.
2. Untuk mengetahui faktor atau kendala proses pelayanan vaksinasi covid-19 di desa Makmur Kecamatan Pasaribu Tobing Kabupaten Tapanuli Tengah.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharap dapat membawa manfaat untuk perkembangan ilmu pengetahuan yang terkait dengan ilmu pemerintahan. Dalam penelitian ini, peneliti sangat berharap bisa memberikan dua manfaat yaitu:

### 1. Manfaat Teoritis

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharap dapat meningkatkan wawasan dalam perkembangan ilmu pengetahuan dan teori yang berkaitan dengan peran pemerintah desa, khususnya dalam pelayanan vaksinasi covid-19 kepada masyarakat di desa Makmur.

### 2. Manfaat Praktis

#### a) Bagi Peneliti

Dapat mengetahui sejauh mana peran pemerintah desa dalam pelayanan vaksinasi covid-19 terhadap masyarakat desa Makmur.

#### b) Bagi Pembaca

Dapat dijadikan wawasan pengetahuan mengenai peran pemerintah desa dalam pelayanan vaksinasi covid-19 kepada masyarakat dan tinjauan untuk penelitian berikutnya.

#### c) Bagi Desa Makmur

Menjadi masukan bagi Pemerintah Desa Makmur dalam melaksanakan peran terkhususnya dalam pelayanan vaksinasi, agar proses vaksinasi dapat berjalan dengan optimal sesuai yang diharapkan. Manfaat bagi masyarakat desa Makmur, yakni supaya masyarakat lebih bersedia untuk ikut vaksinasi serta percaya akan dampak baik vaksinasi terhadap tubuh dapat meningkatkan imunitas atau kekebalan tubuh melawan penyakit.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Pengertian Peran

Di dalam kamus besar bahasa Indonesia (KBBI), yang dimaksud dengan peran adalah sesuatu yang menjadi bagian dan menjadi pimpinan terutama dalam terjadinya suatu hal atau peristiwa. Menurut Suhardono (1994:14) yang mengemukakan bahwa peran adalah sebuah pedoman yang menetapkan apa saja yang harus dilakukan seseorang yang memangku satu jabatan. Adapun peran pemerintah adalah sebagai berikut:

1. Fasilitator merupakan usaha pemerintah dalam menyediakan fasilitas, sarana dan prasarana yang mendukung proses pembangunan dan pemerintahan.
2. Mobilisator merupakan seseorang yang menggerakkan atau mengarahkan guna melaksanakan sesuatu yang terkait dengan sebuah pembangunan untuk kepentingan bersama.
3. Regulator merupakan usaha mempersiapkan arah untuk menyeimbangkan pelaksanaan pembangunan (mengeluarkan peraturan-peraturan dalam rangka mensukseskan proses pembangunan untuk kemajuan masyarakat). Pemerintah sebagai regulator juga memberikan landasan terhadap masyarakat untuk mengatur setiap pelaksanaan pembangunan demi kemakmuran masyarakat.

Menurut Soerjono Soekanto dalam bukunya berjudul sosiologi suatu pengantar (2002:243), yang menjelaskan pengertian peran yaitu sebuah aspek dinamis kedudukan atau status, adapun status merupakan kumpulan hak dan kewajiban yang dimiliki seseorang sesuai dengan kedudukannya, maka dia

menjalankan suatu fungsi. Apabila seseorang melakukan hak dan kewajibannya sesuai kedudukannya, dia telah menjalankan suatu peran. Syarat-syarat peran menurut Soerjono Soekanto (2002:243) yaitu:

1. Peran mencakup norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam arti ini merupakan kumpulan peraturan-peraturan yang mengarahkan seseorang dalam kehidupan bermasyarakat.
2. Peran merupakan sebuah gagasan perilaku tentang apa saja yang bisa dilakukan individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
3. Peran dapat juga didefinisikan sebagai sikap individu yang berguna terhadap tatanan sosial masyarakat.

Purwadarminta (1976:161) dalam KKBI juga mengartikan peran ialah pelaku yang diumpamakan dalam sebuah sandiwara maka peran merupakan tokoh sandiwara atau pemain utama, dan peran itu ialah bagian yang dilakukan oleh seorang tokoh dalam sandiwara, dan berusaha dengan baik dalam menjalankan segala peran yang diberikan, peran merupakan kewajiban utama yang harus dilaksanakan.

Menurut ahli, peranan dapat menuntun seseorang dalam berperilaku yang dikemukakan oleh J. Dwi Narwoko dan Bagong Suyanto (2010:160) karena fungsi peran sendiri adalah sebagai berikut:

1. Memberi arah pada proses sosialisasi;
2. Pewarisan tradisi, kepercayaan, nilai-nilai, norma-norma dan pengetahuan;
3. Dapat mempersatukan kelompok atau masyarakat;

4. Menghidupkan sistem pengendalian dan kontrol, sehingga dapat melestarikan kehidupan masyarakat.

Berikutnya Suharto (2006:32), menjelaskan berbagai sudut pandang peran yaitu sebagai berikut: peran sebagai suatu kebijakan, menyebutkan bahwa pengertian peran merupakan kebijaksanaan yang sesuai dan baik untuk dilakukan. Peran sebagai strategi, yakni pengikut pandangan ini menyebut bahwa peran adalah pendekatan untuk memperoleh dukungan dari masyarakat (*public support*). Pengikut pandangan ini berpendapat bahwa ketetapan serta kepedulian masyarakat pada tiap susunan ketetapan didokumentasikan dengan baik, maka ketetapan tersebut memiliki kredibilitas. Peran sebagai komunikasi digunakan sebagai instrumen atau alat untuk memperoleh petunjuk berupa informasi dalam metode pengambilan keputusan. Persepsi ini dilandaskan pada sebuah pola pikir bahwa pemerintah dibentuk untuk melayani masyarakat, sehingga pandangan dan alternatif dari masyarakat tersebut menjadi masukan yang bermanfaat untuk membuat keputusan yang responsif dan responsible. Peran sebagai media penyelesaian sengketa artinya dapat meminimalisir dan mengatasi konflik dengan upaya memperoleh kesepakatan dari masukan-masukan yang ada.

Menurut Moejiarto (2007:37), peran adalah sebuah komponen yang dapat berubah dalam kedudukan (status) terhadap sesuatu. Jika seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sejalan dengan posisinya, maka ia telah melaksanakan suatu peran. Kajian terhadap sikap peranan dapat dilaksanakan dengan tiga pendekatan, yaitu ketentuan peranan, gambaran peranan dan harapan peranan. Ketentuan peranan merupakan penjelasan formal dan luas mengenai sikap yang harus ditunjukkan seseorang dalam menjalankan perannya. Selanjutnya gambaran

peranan merupakan gambaran mengenai sikap yang secara nyata ditunjukkan seseorang dalam menjalankan perannya. Sedangkan harapan peranan merupakan sesuatu yang diinginkan dan dipercayai akan didapatkan.

Selanjutnya menurut Rivai (2004:148) tentang pengertian peran, yaitu bermakna sebagai sikap yang sesuai yang diharapkan seseorang dalam kedudukan tertentu. Pandangan Miftah Thoha (2012:10) tentang peran, yaitu peran merupakan suatu kumpulan sikap yang tersusun yang ditunjukkan karena suatu posisi tertentu. Soekanto dan Sulistyowati (2013:211) sepemikiran dalam menyimpulkan tentang peran. Dengan mencakup tiga hal, yaitu:

- 1) Peran dalam hal ini merupakan kumpulan peraturan yang memahami norma-norma yang terkait dengan posisi atau tempat seseorang dan peraturan untuk menuntun seseorang dalam kehidupan bermasyarakat.
- 2) Peran adalah rancangan terhadap apa saja yang bisa dijalankan oleh individu dalam masyarakat sebagai sebuah organisasi.
- 3) Peran dapat juga diartikan sebagai sikap individu yang pokok bagi struktur sosial masyarakat.

Berdasarkan cara pelaksanaannya, peran sosial dibagi menjadi dua, (Hendropusprio, 1989 dalam Narwoko 2004:140) yaitu:

- 1) Peran yang diharapkan (*excepted roles*), yaitu usaha ideal untuk melaksanakan peran menurut penilaian masyarakat. Masyarakat menghendaki peran yang dilaksanakan secermat-cermatnya dan peranan ini tidak dapat ditawar dan harus dilaksanakan seperti yang ditentukan.

- 2) Peran yang disesuaikan (*actual roles*), yakni bagaimana usaha agar peran bisa dijalankan. Peran ini penerapannya lebih fleksibel, mampu menyesuaikan situasi serta kondisi tertentu.

Kemudian menurut Riyadi (2002:138) pengertian peran adalah sebagai konsep dan orientasi dari bagian yang dijalankan oleh suatu pihak dalam oposisi sosial. Melalui peran tersebut, sang pelaku baik itu individu maupun organisasi akan berperilaku sesuai yang diharapkan orang dan lingkungannya. Peran juga dikaitkan sebagai tuntutan yang diberikan secara struktural (tanggung jawab, harapan, tabu, norma-norma dan lainnya). Dimana terdapat beberapa serangkaian tekanan dan kemudahan yang menghubungkan pembimbing dan mendukung fungsinya dalam mengorganisasi. Peran adalah seperangkat perilaku dengan kelompok, baik kecil maupun besar, yang semuanya menjalankan berbagai peran.

Pendapat Sutarto (2009:138-139) juga mengemukakan bahwa peran terdiri dari tiga unsur, yaitu:

- a. Konsepsi peran yaitu kepercayaan seseorang tentang apa yang dilakukan dengan suatu situasi tertentu.
- b. Harapan peran yaitu harapan orang lain terhadap seseorang yang menduduki posisi tertentu mengenai bagaimana ia seharusnya bertindak.
- c. Pelaksanaan peran yaitu perilaku sesungguhnya dari seseorang yang berada pada suatu posisi tertentu. Kalau ketiga komponen tersebut berlangsung serasi, maka interaksi sosial akan terjalin kesinambungan dan kelancarannya.

Adapun pembagian peran menurut Soekanto (2001:242) peran itu dibagi menjadi tiga yaitu sebagai berikut:

1. Peran aktif adalah peran yang diberikan oleh anggota kelompok karena kedudukannya didalam kelompok sebagai aktifitas kelompok, seperti pengurus, pejabat, dan lainnya sebagainya.
2. Peran partisipatif adalah peran yang diberikan oleh anggota kelompok kepada kelompoknya yang memberikan sumbangan yang sangat berguna bagi kelompok itu sendiri.
3. Peran pasif adalah sumbangan anggota kelompok yang bersifat pasif, dimana anggota kelompok menahan diri agar memberikan kesempatan kepada fungsi-fungsi lain dalam kelompok sehingga berjalan dengan baik.

Peran pemerintah merupakan segala kebijakan dan tindakan yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah dalam melaksanakan tugas, wewenang dan kewajibannya dalam melaksanakan ketenteraman dan ketertiban masyarakat di daerahnya sesuai dengan tugas dan fungsinya sebagai pelayan dan pelindung masyarakat. Peran dari pemerintah sebagai regulator ialah kelompok yang bertanggung jawab dalam pengambilan kebijakan atau keputusan mengenai peraturan. (Ryaas Rasyid, 2010).

Berdasarkan pendapat tersebut, maka dapat disimpulkan pengertian peran adalah sebagai berikut:

1. Peran adalah pengaruh yang diharapkan dari seseorang dalam dan antar hubungan sosial tertentu.
2. Peran adalah pengaruh yang berhubungan dengan status atau kedudukan sosial tertentu.
3. Peran berlangsung bilamana seseorang melaksanakan hak - hak dan kewajiban-kewajibannya sesuai dengan statusnya.

4. Peran terjadi bila ada suatu tindakan dan bilamana ada kesempatan yang diberikan. Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa pengertian peran merupakan suatu tindakan yang membatasi seseorang maupun suatu organisasi untuk melakukan suatu kegiatan berdasarkan tujuan dan ketentuan yang telah disepakati bersama agar dapat dilakukan dengan sebaik-baiknya.

Menurut pengertian diatas, penulis dapat menyimpulkan peran merupakan suatu perilaku atau sikap yang sangat diharapkan oleh sekelompok orang atau banyak orang kepada seseorang yang sedang mempunyai kedudukan dan status tertentu. Dalam menjelaskan peran pemerintah desa dalam pelayanan vaksinisasi covid-19, peneliti mengambil serta menggunakan teori peran menurut Suhardono (1994:14) yang meliputi peran pemerintah desa sebagai fasilitator, mobilisator, dan regulator yang akan dikaitkan dengan peran pemerintah Desa Makmur.

## 2.2 Pengertian Pemerintah Desa

Pemerintahan dan pemerintah mempunyai makna yang berbeda-beda. Pemerintah mengandung pengertian sebagai “organ” atau alat negara yang menjalankan tugas dan fungsi pemerintahan, sedangkan pemerintahan mengandung pengertian sebagai “fungsi” dari pemerintah. Istilah pemerintah dalam arti “organ” atau alat negara, dapat dibedakan menjadi dua yakni pemerintah dalam arti sempit, khusus hanya menyangkut kekuasaan eksekutif. Menurut UUD 1945, pemerintah ialah presiden, wakil presiden dan dibantu oleh menteri-menteri. Pemerintah dalam arti luas adalah semua organ negara termasuk DPR (eksekutif dan legislatif). Pada umumnya, yang disebut dengan “pemerintah” adalah sekelompok individu yang mempunyai wewenang tertentu untuk melaksanakan kekuasaan yang dalam arti ini

melaksanakan wewenang yang sah dan melindungi serta meningkatkan taraf hidup masyarakat melalui perbuatan dan pelaksanaan berbagai keputusan.

Sebagaimana dalam Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan, bahwa fungsi pemerintahan adalah fungsi dalam melaksanakan administrasi pemerintahan yang meliputi tugas pengaturan, pelayanan, pembangunan, pemberdayaan, dan perlindungan. Selanjutnya dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa dijelaskan bahwa Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pengertian Pemerintah Desa menurut Saparin (1979, h.21) adalah simbol formal daripada kesatuan masyarakat desa. Pemerintah Desa diselenggarakan dibawah pimpinan seorang Kepala Desa beserta para pembantunya (perangkat desa), mewakili masyarakat guna hubungan ke luar maupun ke dalam masyarakat yang bersangkutan. Pemahaman tentang Pemerintah Desa dalam hal ini adalah Pemerintah Desa memiliki tugas untuk mengatur kepentingan masyarakatnya sesuai dengan kondisi dan sosial budaya setempat maka posisi desa memiliki otonomi yang asli.

Selanjutnya Widjaja (2003, h.165) menyatakan bahwa otonomi desa merupakan otonomi asli, bulat dan utuh serta bukan merupakan otonomi pemberian dari Pemerintah Pusat. Pemahaman ini diambil berdasarkan asumsi bahwa Pemerintah Desa mengetahui kebutuhan aktual dari masyarakat setempat, untuk itu desa diberi kewenangan untuk mengatur dan mengembangkan sumberdaya desanya

secara mandiri. Dengan adanya kemandirian desa maka diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan.

Pemerintah Desa yaitu penyelenggaraan urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan NKRI (Pasal 1 Ayat 2 UU No. 6 Tahun 2014). Pemerintahan desa terdiri dari Kepala Desa atau penyebutan lain dibantu Perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa yaitu sekretaris Desa, Kepala Dusun, Kepala Urusan. Dalam pelaksanaan fungsi pemerintahan, pemerintah Desa juga dilengkapi beberapa perangkat lain seperti misalnya LKMD, BPD, PKK dan lembaga lainnya yang berfungsi turut serta dalam mengambil keputusan di tingkat Desa. Selain itu, juga terdapat lembaga informal lainnya yang dapat dikembangkan sesuai dengan keadaan kondisi wilayah masing-masing desa seperti lembaga adat dan lembaga keagamaan (Sy,2010).

Pemerintah desa diberikan kewenangan untuk berhak dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan sendiri sesuai dengan karakteristik desa masing-masing yang berarti desa sebagai wilayah otonom yang akan bertanggungjawab kepada Bupati atau Walikota. Pemerintah desa sebagai lembaga pemerintah yang berkaitan dan bersentuhan langsung dengan masyarakat sekarang lebih mengarah ke interaksi demokrasi dengan adanya fenomena yaitu:

1. Dominasi peran birokrasi mengalami pergeseran digantikan dengan menguatnya peran institusi adat dalam proses penyelenggaraan pemerintahan sehari-hari.
2. Semangat mengadopsi demokrasi delegatif-liberatif cukup besar dengan adanya BPD dalam struktur organisasi desa.

3. Semangat partisipasi masyarakat yang digalakkan oleh pemerintah saat ini (Solekhan, 2014).

Sebagai daerah otonom yang memiliki hak untuk mengurus daerah masing-masing, wilayah desa memiliki fungsi:

- a. Menyelenggarakan urusan rumah tangga desa Melaksanakan pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan.
- b. Melaksanakan pembinaan perekonomian desa Melaksanakan pembinaan partisipasi dan swadaya gotong-royong masyarakat.
- c. Melaksanakan pembinaan ketentraman dan ketertiban masyarakat.
- d. Melaksanakan musyawarah penyelenggaraan perselisihan dan lainnya (Solekhan, 2014).

Kemendesa juga menjelaskan bahwa kewenangan desa itu sendiri dijelaskan meliputi kewenangan yang meliputi penyelenggaraan pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan adat istiadat desa (Kementrian Desa, 2015).

Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa Pasal 25 bahwa Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dan yang dibantu oleh perangkat desa atau yang disebut dengan nama lain. Dalam ilmu manajemen pembantu pimpinan disebut staf. Staf profesional diartikan sebagai pegawai yaitu pimpinan yang memiliki keahlian dalam bidangnya, bertanggung jawab, dan berperilaku profesional dalam menjalankan tugasnya.

UU tentang desa yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 secara tegas memberi tugas kepada pemerintah desa yaitu pelaksana

pembangunan, penyelenggara pemerintahan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat yang berdasarkan Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, dan Bhinneka Tunggal Ika. Dengan berdasarkan tujuan untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.

Pemerintah desa sebagai penyelenggara pemerintahan dilaksanakan kepala desa yang dibantu oleh perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa. Dalam kehidupan bernegara, pemerintahan sangat dibutuhkan untuk mengatur rakyat, mengayomi rakyat, serta memenuhi kebutuhan rakyat karena sifat hakikat negara memiliki sifat memaksa, monopoli, dan mencakup keduanya. Dengan adanya pemerintahan, semua wilayah dan batas-batasnya dapat dikontrol dan diawasi serta dapat diatur dengan mudah. Setiap wilayah memiliki pemerintahan dan perangkat pemerintahannya sendiri mulai dari desa, kelurahan, kecamatan, kabupaten, provinsi, dan pemerintah pusat.

Struktur organisasi pemerintahan desa yaitu desa dipimpin oleh seorang kepala desa. Kepala desa dipilih secara langsung oleh, dan dari penduduk desa warga negara Republik Indonesia yang memenuhi persyaratan dengan masa jabatan 6 (enam) tahun terhitung sejak tanggal pelantikan. Kepala desa dapat menjabat paling banyak 3 (tiga) kali masa jabatan secara berturut-turut atau tidak secara berturut-turut. Pengisian jabatan dan masa jabatan kepala desa adat berlaku ketentuan hukum adat di desa adat sepanjang masih hidup dan sesuai dengan perkembangan masyarakat serta prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia yang

ditetapkan dalam peraturan daerah kabupaten/kota dengan berpedoman pada peraturan pemerintah. Dalam Daerah kabupaten/kota dapat dibentuk desa mempunyai kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai desa serta pemerintah pusat, pemerintah daerah provinsi dan pemerintah daerah kabupaten/kota dapat menugaskan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangannya kepala desa.

Sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja (SOT) Pemerintahan Desa telah diterbitkan sebagai tindak lanjut dari undang-undang desa. Pemerintahan desa adalah kepala desa dibantu oleh perangkat desa yang terdiri atas sekretariat desa, pelaksana kewilayahan, dan pelaksana teknis. Susunan tata kerja pemerintahan desa sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015 Tentang Susunan Organisasi dan Tata kerja (SOT) Pemerintahan Desa, antara lain:

1. Sekretaris desa. Sekretaris desa dipimpin oleh seorang sekretaris desa dan dibantu oleh staf sekretaris. Sekretaris desa paling banyak terdiri atas 3 (tiga) urusan, yaitu urusan tata usaha dan umum, urusan keuangan, urusan perencanaan, dan paling sedikit 2 (dua) urusan, yaitu urusan umum dan perencanaan serta urusan keuangan. Masing-masing urusan dipimpin oleh kepala urusan (Kaur). Semua itu sesuai Pasal 3 ayat (1), (2), dan (3) Permendagri Nomor 84 Tahun 2015 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja (SOT) Pemerintahan Desa.
2. Pelaksana kewilayahan. Pelaksana kewilayahan merupakan unsur pembantu kepala desa sebagai satuan tugas kewilayahan. Jumlahnya ditentukan secara proporsional antara pelaksana kewilayahan yang dibutuhkan dengan

kemampuan keuangan desa serta memperhatikan luas wilayah kerja karakteristik, geografis, jumlah kepadatan penduduk, serta sarana prasarana penunjang tugas. Pelaksana kewilayahan dilaksanakan oleh kepala dusun atau sebutan lain. Tugas kewilayahan meliputi, penyelenggaraan pemerintah desa, pelaksanaan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa.

3. Pelaksana teknis. Merujuk Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja (SOT) Pemerintahan Desa, Pasal 5 ayat (1), (2), dan ayat (3), pelaksana teknis merupakan unsur pembantu kepala desa sebagai pelaksana tugas operasional. Pelaksana teknis paling banyak terdiri dari 3 (tiga) seksi, yaitu seksi pemerintahan, seksi kesejahteraan, seksi pelayanan, dan paling sedikit terdiri dari 2 (dua) seksi, yaitu seksi pemerintahan, seksi kesejahteraan dan pelayanan.

Pemerintah desa yang dipimpin oleh kepala desa, dibantu oleh sekretaris desa dan perangkat desa. Perangkat desa terdiri dari atas kepala-kepala urusan, yaitu pelaksana urusan dan kepala dusun. Kepala-kepala urusan membantu sekretaris desa menyediakan data informasi dan memberikan pelayanan. Pelaksanaan urusan adalah pejabat yang melaksanakan urusan rumah tangga desa di lapangan. Kepala dusun adalah wakil kepala desa di wilayahnya. Urusan rumah tangga desa adalah urusan yang berhak diatur dan diurus oleh pemerintah desa. Untuk mengatur, mengurus, dan pengurusan urusannya, pemerintah desa membuat peraturan desa. Peraturan desa dibuat oleh kepala desa bersama dengan Badan Permusyawaratan Desa selanjutnya disingkat BPD. Peraturan desa dilaksanakan oleh kepala desa dan

dipertanggungjawabkan kepada rakyat melalui BPD. Berikut tugas dan fungsi pemerintahan desa:

1. Tugas dan fungsi kepala desa, kepala desa berkedudukan sebagai kepala pemerintahan desa yang memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa. Kepala desa bertugas menyelenggarakan pemerintahan desa, melaksanakan pembangunan, pembinaan ke-masyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat. Merujuk pada Permendagri Nomor 84 Tahun 2015 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja (SOT) Pemerintahan Desa, untuk melaksanakan tugasnya, kepala desa memiliki fungsi sebagai berikut:
  - a. Menyelenggarakan pemerintahan desa, seperti tata praja pemerintahan, penetapan peraturan di desa, pembinaan masalah pertanahan, pembina ketentraman dan ketertiban, melakukan upaya perlindungan masyarakat, administrasi kependudukan, dan penataan, dan pengelolaan wilayah.
  - b. Melaksanakan pembangunan, seperti pembangunan sarana prasarana perdesaan dan pembangunan bidang pendidikan kesehatan.
  - c. Pembinaan kemasyarakatan, seperti pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat, partisipasi masyarakat, sosial budaya masyarakat, keagamaan, dan ketenagakerjaan.
  - d. Pemberdayaan masyarakat, seperti tugas sosialisasi dan motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, dan karang taruna.
  - e. Menjaga hubungan kemitraan dengan lembaga masyarakat dan lembaga lainnya.

2. Tugas dan fungsi sekretaris desa, sekretaris desa berkedudukan sebagai unsur pimpinan sekretariat desa. Sekretaris desa bertugas membantu kepala desa dalam bidang administrasi pemerintahan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud pada ayat (2) Permendagri Nomor 84 Tahun 2015 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja (SOT) Pemerintahan Desa, sekretaris desa mempunyai fungsi:
  - a. Melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip, dan ekspedisi.
  - b. Melaksanakan urusan umum seperti penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas, dan pelayanan umum.
  - c. Melaksanakan urusan keuangan seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan kepala desa, perangkat desa, BPD, dan lembaga pemerintahan desa lainnya.
  - d. Melaksanakan urusan perencanaan, seperti menyusun rencana anggaran pendapatan belanja desa, menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan.
3. Tugas dan fungsi kepala urusan, kepala urusan berkedudukan sebagai unsur staf sekretariat dan kepala urusan bertugas membantu sekretaris desa dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan.

Selanjutnya, untuk melaksanakan tugas kepala urusan mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Kepala urusan tata usaha dan umum memiliki fungsi seperti melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip dan ekspedisi, penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas, dan pelayanan umum.
  - b. Kepala urusan keuangan memiliki fungsi seperti melaksanakan urusan keuangan, seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan, administrasi penghasilan kepala desa, perangkat desa, BPD, dan lembaga pemerintahan desa lainnya.
  - c. Kepala urusan perencanaan memiliki fungsi mengoordinasikan urusan perencanaan, seperti menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja desa, menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan.
4. Tugas dan fungsi kepala seksi, kepala seksi berkedudukan sebagai unsur pelaksana teknis. Kepala seksi bertugas membantu kepala desa sebagai pelaksana tugas operasional. Untuk melaksanakan tugas kepala seksi mempunyai fungsi:
- a. Kepala seksi pemerintahan mempunyai fungsi melaksanakan manajemen tata praja pemerintahan, menyusun rancangan regulasi desa, pembinaan masalah pertanahan, pembinaan ketentraman dan ketertiban, pelaksanaan

- upaya perlindungan masyarakat, kependudukan, penataan dan pengelolaan wilayah, serta pendataan dan pengelolaan profil desa.
- b. Kepala seksi kesejahteraan mempunyai fungsi melaksanakan pembangunan sarana prasarana pedesaan, pembangunan bidang pendidikan, kesehatan, dan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, dan karang taruna.
  - c. Kepala seksi pelayanan memiliki fungsi melaksanakan penyuluhan dan motivasi terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat, partisipasi masyarakat, sosial budaya masyarakat, keagamaan, dan ketenagakerjaan.
5. Tugas dan fungsi kepala kewilayahan, kepala kewilayahan atau sebutan lainnya berkedudukan sebagai unsur satuan tugas kewilayahan yang bertugas membantu kepala desa dalam pelaksanaan tugas di wilayahnya. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud tersebut, kepala kewilayahan/kepala dusun memiliki fungsi:
- a. Pembinaan ketentraman dan ketertiban, pelaksanaan upaya perlindungan masyarakat, mobilitas kependudukan, serta penataan dan pengelolaan wilayah.
  - b. Mengawasi pelaksanaan pembangunan di wilayahnya.
  - c. Melaksanakan pembinaan kemasyarakatan dalam meningkatkan kemampuan dan kesadaran masyarakat dalam menjaga lingkungannya.
  - d. Melakukan upaya-upaya pemberdayaan masyarakat dalam menunjang kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.

Hak/Kewajiban Desa dan Masyarakat Desa yaitu:

1. Desa berhak:

- Mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat berdasarkan hak asal-usul, adat istiadat, dan nilai sosial budaya masyarakat desa.
- Menetapkan dan mengelola kelembagaan desa.
- Mendapatkan sumber pendapatan.

2. Desa berkewajiban:

- Melindungi dan menjaga persatuan, kesatuan, serta kerukunan masyarakat desa dalam rangka kerukunan nasional dan keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat desa.
- Mengembangkan kehidupan demokrasi.
- Mengembangkan pemberdayaan masyarakat desa.
- Memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat desa.

3. Masyarakat desa berhak:

- Meminta dan mendapatkan informasi dari pemerintah desa serta mengawasi kegiatan penyelenggaraan pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa.
- Memperoleh pelayanan yang sama dan adil.
- Menyampaikan aspirasi, saran, dan pendapat lisan atau tertulis secara bertanggung jawab tentang kegiatan penyelenggaraan pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa.

- Memilih, dipilih, dan/atau ditetapkan menjadi kepala desa, perangkat desa, anggota badan permusyawaratan desa, dan anggota lembaga kemasyarakatan desa.
- Mendapatkan pengayoman dan perlindungan dari gangguan ketenteraman dan ketertiban di desa.

#### 4. Masyarakat desa berkewajiban:

- Membangun diri dan memelihara lingkungan desa.
- Mendorong terciptanya kegiatan penyelenggaraan pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa yang baik.
- Mendorong terciptanya situasi yang aman, nyaman, dan tenteram di desa.
- Memelihara dan mengembangkan nilai permusyawaratan, permufakatan, kekeluargaan, dan kegotong-royongan di desa.
- Berpartisipasi dalam berbagai kegiatan di desa.

### 2.3 Pengertian Pelayanan

Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang artinya membantu mengurus/menyiapkan segala sesuatu yang diperlukan seseorang, sedangkan pelayanan dapat diartikan sebagai bentuk cara melayani, servis/jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Poerwadarminta, 1995:571). Dari paparan tersebut, pelayanan dapat disimpulkan sebagai kegiatan yang diberikan untuk mengurus, menyiapkan dan membantu baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain. Selanjutnya pelayanan artinya suatu proses pemenuhan kebutuhan secara langsung melalui aktivitas orang lain (Moenir 2005:16).

Kebutuhan-kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, kebutuhan sosial, dan kebutuhan psikologis (Agus Sulastiyono, 2002:41).

Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mempunyai tiga definisi yakni, (1) Tentang cara melayani, (2) Usaha untuk melayani kebutuhan orang lain sehingga mendapatkan uang atau imbalan, (3) Kemudahan yang diberikan terkait dengan jual beli barang atau jasa. Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, pada dasarnya menyatakan bahwa pelayanan merupakan kegiatan bermanfaat yang ditawarkan suatu pihak tertentu terhadap pihak lain pada prinsipnya tidak berwujud serta menciptakan sesuatu hak milik, prosedur penerapannya mungkin juga tidak dihubungkan dengan suatu produk fisik. (Donald, 1984:22).

Bersumber pada keputusan Nomor 63 Tahun 2003 yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, pengertian tentang pelayanan umum ialah semua bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik itu dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam hal pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 UU No.25 Tahun 2009 adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu dipusat maupun yang ada didaerah, dan

dilingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa. Pada zaman ini dimana masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Sebab itulah substansi administrasi negara sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan, yakni pelayanan negara terhadap seluruh rakyatnya.

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain (Al Arif, 2010). Pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya (Hasibuan, 2007). Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Pelayanan yang baik juga harus didukung oleh sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Ketersediaan dan kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan semata-mata untuk

mempercepat pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan (Kasmir, 2011).

Sementara pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan. Instansi pelayanan harus memiliki standar pelayanan yang dapat menjadi ukuran dalam memuaskan pelanggan. Pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (Al Arif, 2010).

Menurut (Ruslan, 2012), dalam konsep *service of excellence* terdapat empat unsur pokok, yaitu: kecepatan, keramahan, ketepatan, dan kenyamanan. Keempat unsur tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan jasa yang terintegrasi, yang artinya pelayanan atau jasa yang diberikan kepada pelanggan menjadi tidak *excellence* (unggul), jika salah satu unsurnya kurang. Untuk melengkapi lebih lanjut, menurut (Al Arif, 2010), ada enam faktor pelayanan prima, yaitu:

- 1) *Ability* (Kemampuan) yaitu suatu pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan penguasaan pengetahuan tentang bidang kerja yang ditekuni.
- 2) *Attitude* (Sikap) yaitu perilaku, sikap dan tingkah laku yang harus ditonjolkan oleh pegawai ketika menghadapi pelanggan.
- 3) *Appearance* (Penampilan) yaitu penampilan seseorang yang bersifat fisik dan non fisik mampu merefleksikan kepercayaan diri.

- 4) *Attention* (Perhatian) yaitu harus memberikan kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.
- 5) *Action* (Tindakan) yaitu harus mampu memberikan berbagai kegiatan nyata yang harus diberikan dalam memberikan pelayanan.
- 6) *Accountability* (Pertanggung jawaban) yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Dalam hal ini, (Kasmir,2011), mengemukakan bahwa pelayanan prima memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Tersedianya karyawan yang baik. Kenyamanan sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu, karyawan harus cepat, tanggap, pandai bicara menyenangkan serta pintar dan cara kerjanya harus rapi, cepat, dan cekatan.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap nasabah.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah.
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.

Pelayanan prima yang notabene diterapkan oleh bisnis atau manajemen korporasi swasta terutama di dunia perbankan atau bank, sekiranya dapat diadopsi

oleh pelayanan publik yang diselenggarakan melalui birokrasi pemerintahan, bila hak ini terwujud, maka pelayanan prima akan terwujud pula dalam pelayanan publik itu.

Menurut seorang ahli, pengertian pelayanan ialah memberikan pelayanan serta keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi sesuai dengan tata cara yang telah ditetapkan dan peraturan pokok yang berlaku. Sedangkan kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis dan maju, yang ditandai dengan tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, hal ini merupakan indikasi *empowering* (pemberian kuasa) yang dirasakan oleh masyarakat. (Thoha 2001).

Pelayanan bisa berjalan dengan lancar apabila pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik mempunyai tujuan yang benar mengenai prinsip dan kedudukannya sebagai pelayan dari masyarakat dan memandang masyarakat sebagai konsumen yang harus selalu dijaga kepuasan atas pelayanan yang telah diberikan kepada mereka. Tingkat kepuasan sangat sulit untuk diukur karena jasa pelayanan mempunyai berbagai ciri khas yang beragam tergantung pada tingkat ekonomi, sosial, pendidikan dan pengetahuan, pengalaman hidup maupun harapan yang ingin dicapai. Ketika memberi pelayanan kepada masyarakat, aparatur pemerintah harus selalu berpegang pada sikap dan tindakan yang baik. (Siagian, 2002:134).

Terdapat lima indikator pelayanan publik menurut ahli J.A Fitzsimmons dan M.J Fitzsimmons yakni: (Sinambela, 2008:7-8)

1. *Tangibles* (berwujud), terlihat saat tersedianya sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang mencukupi.

2. *Reability* (keandalan), ditandai dengan memberikan pelayanan yang tepat dan benar kepada masyarakat.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), adanya kesigapan pemerintah untuk melayani masyarakat dengan cepat.
4. *Assurance* (jaminan atau kepastian), adanya pemberian perhatian dengan etika dan moral dalam memberi pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat.
5. *Empathy* (perhatian), adanya perhatian terhadap etika dan moral dalam memberi pelayanan, empati, untuk mengetahui keinginan serta kebutuhan masyarakat.

Menurut (Sinambela, 2006), pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Dimana pelayanan begitu akrab dalam kehidupan kita sehari-hari. Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. Karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap harinya. Menurut Kotler (Sinambela dkk, 2011).

Pelayanan adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Masih menurut (Sinambela dkk, 2011), istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Berdasarkan pengertian pelayanan dan publik diatas, pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang menguntungkan dalam masyarakat yang menawarkan kepuasan dan hasilnya tidak terikat pada suatu produk tertentu.

Lebih lanjut, menurut (Moenir, 1992) menyimpulkan bahwa pelayanan umum adalah kebiasaan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Beliau menyimpulkan juga bahwa pelayanannya hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan suatu proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam bermasyarakat.

Pelayanan yang secara umum didambakan menurut (Moenir, 1992) ialah pelayanan seperti:

- a. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan.
- b. Mendapatkan pelayanan yang wajar.
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih.
- d. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

Begitu juga dengan layanan yang baik dan memuaskan berdampak positif pada masyarakat lain menurut (Moenir, 1992) ialah:

- a. Masyarakat menghargai korps pegawai.
- b. Masyarakat patuh terhadap aturan-aturan layanan.
- c. Masyarakat bangga terhadap korps pegawai.
- d. Ada kegairahan usaha dalam masyarakat.

Ada peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju segera tercapainya masyarakat adil-makmur berlandaskan pancasila. Definisi pelayanan publik menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah “Segala kegiatan pelayanan yang

dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undang”. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Kemenpan Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD, pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1. Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi dan lain sebagainya.
2. Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung sebagai unit ataupun individu dalam suatu sistem.
3. Pelayanan Jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya.

Menurut (Atep, 2003), kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut:

1. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
2. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu:

1. Kesederhanaan prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan dan jelas.
2. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan, unit kerja yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, rincian biaya pelayanan.
3. Kepastian waktu (pelaksanaan, pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan).
4. Akurasi (produk pelayanan diterima dengan benar, tepat, dan sah).
5. Keamanan (memberikan rasa aman dan kepastian hukum).
6. Tanggung jawab (pimpinan penyelenggara pelayanan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan).
7. Kelengkapan sarana dan prasarana (kelengkapan sarana dan prasarana sangat penting untuk memperlancar proses pelayanan).

8. Kemudahan akses (tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau masyarakat).
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan (sangat diperlukan dalam proses pelayanan sebagai bentuk sikap yang baik).
10. Kenyamanan (lingkungan harus tertib, teratur, nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain).

#### 2.4 Pengertian Vaksinisasi

Vaksinisasi merupakan pemberian cairan vaksin dengan cara disuntikkan ataupun ditetes ke dalam mulut untuk meningkatkan produksi antibodi dalam menangkal suatu penyakit. Vaksin adalah alat antigen yang di peruntukan khusus untuk menciptakan kekebalan tubuh menangkal suatu penyakit. Vaksin juga sering disebut imunisasi, mengambil keuntungan dari fungsi unik yang dimiliki tubuh dalam mempelajari dan melawan kuman-kuman penyebab penyakit.

Vaksin membantu menciptakan kekebalan tubuh untuk melindungi dari infeksi tanpa mengakibatkan efek samping yang membahayakan. Dengan vaksinasi covid-19 bisa melindungi tubuh dengan menciptakan respons antibodi di tubuh tanpa harus sakit karena virus corona. Vaksin covid-19 mampu mencegah seseorang terkena virus corona. Setiap vaksin berisi suatu agen mirip mikroba penyebab suatu penyakit dan biasanya terbuat dari mikroorganisme. Dengan memberikan vaksin diharapkan dapat membatasi penyebaran virus corona, menurunkan jumlah kematian, mencapai kekebalan antibodi di dalam masyarakat (*herd immunity*) serta dapat melindungi masyarakat dari penularan covid-19

sehingga secara ekonomi dan sosial tetap stabil. Vaksinisasi merupakan program yang dinilai dapat menghemat biaya dibanding dengan upaya dan usaha pengobatan. (<https://covid-19.go.id>, 2019)

Vaksinasi sudah berjalan sejak dilakukan mulai tanggal 13 Januari 2021. Orang yang pertama kali menerima vaksin covid-19 adalah Bapak Joko Widodo selaku presiden Indonesia, dan jenis vaksin yang digunakan ialah sinovac. Jauh sebelum digunakan, vaksin ini sudah melalui tahap uji secara klinis tahap tiga serta menerima EUA (*Emergency use authorization*) dari Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) RI. Sesudah di uji secara klinis pada tahap tiga, vaksin sinovac bisa langsung disuntikkan sebanyak dua kali dengan jarak suntikan pertama dan kedua yakni berjeda 14 hari.

Dikutip dari website resmi (Satgas Penanganan Covid-19, 2021) terdapat lima alasan utama bahwa vaksin yang digunakan di Indonesia bersifat aman, yaitu:

1. Vaksin yang telah diproduksi massal.
2. Melewati proses panjang dan memenuhi syarat utama, yakni Aman, Ampuh, Stabil, dan Efisien dari segi biaya.
3. Sebelum diproduksi pun vaksin covid-19 yang masuk ke Indonesia harus melalui beberapa tahapan uji klinis yang benar dan menjunjung tinggi kaidah ilmu pengetahuan, sains, dan standar-standar kesehatan.
4. Penetapan vaksin yang digunakan pemerintah adalah yang terbukti aman dan lolos uji klinis, serta sudah mendapat izin penggunaan darurat (EUA) dari Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM).
5. Masuk dalam *Emergency Use Listing* (EUL) dari WHO.

Dengan adanya keamanan yang dinyatakan oleh pemerintah, maka secara penuh pemerintah ikut bertanggungjawab atas kandungan vaksin yang diberikan kepada masyarakat. Vaksin selain bermanfaat bagi orang yang menggunakan juga bermanfaat bagi orang yang dinyatakan tidak dapat menerima vaksin. Hal ini biasanya disebabkan karena adanya penyakit bawaan yang dapat membahayakan seseorang pasca vaksinasi seperti anak-anak, dan orang yang menderita penyakit tertentu misalnya, diabetes atau hipertensi yang tidak dapat dikontrol. Keadaan ini menurut (Zhang, et al. (2019) disebut sebagai *herd immunity*. *Herd immunity* adalah ketika sebagian besar populasi kebal terhadap penyakit menular tertentu sehingga memberikan perlindungan tidak langsung atau kekebalan kelompok bagi mereka yang tidak kebal terhadap penyakit menular tersebut. Sehingga jika vaksinasi telah dilakukan secara merata di Indonesia, maka akan lebih mudah untuk pemerintah membuat kebijakan baru terkait perizinan aktivitas masyarakat yang lebih luas.

Vaksinasi diberikan kepada masyarakat yang memiliki keadaan tubuh sehat dan sedang tidak menderita infeksi covid-19. Jika telah terinfeksi dianjurkan untuk memberikanjeda vaksinasi setelah sembuh dari covid-19. Hal ini dikarenakan menurut Wadhwa, et. al. (2020) Infeksi covid-19 memberi tubuh kekebalan alami dan sistematis dengan membangun antibodi pelindung melawannya, sehingga dikatakan jika vaksin dimasukan kedalam tubuh maka akan kurang bekerja dengan maksimal karena tubuh telah memiliki memori yang dapat memproduksi antibodi dalam kurun waktu yang tidak terlalu lama.

Selanjutnya tahapan vaksinisasi yaitu, untuk mengikuti program vaksinisasi covid-19 terlebih dahulu kita harus terdaftar menjadi calon penerima vaksinisasi. Sesudah didaftar kita bisa menjalankan proses registrasi ulang dan hadir sesuai

jadwal yang telah ditentukan, serta membawa KTP sebagai awal registrasi untuk mendapatkan pelayanan vaksinasi. Berikut ini alur bagaimana pelayanan vaksinasi covid-19 yang dilalui penerima vaksin atau pasien covid-19, yaitu: (<https://covid-19.go.id>, 2019).

- 1) Pendaftaran
- 2) Pemberian Vaksin
- 3) Pemeriksaan Kesehatan
- 4) Pencatatan data dan observasi

Badan Pengawasan Obat dan Makanan (BPOM) adalah organisasi yang telah mengeluarkan izin penggunaan darurat atau *emergency use authorization* (EUA) terhadap vaksin covid-19 (<https://covid-19.go.id>, 2019). Berikut ini jenis-jenis vaksin Covid-19:

- 1) Vaksin Moderna
- 2) Vaksin Pfizer
- 3) Vaksin Sinopharm
- 4) Vaksin Sputnik-V
- 5) Vaksin Sinovac
- 6) Vaksin Covid-19 Bio Farma
- 7) Vaksin AstraZeneca
- 8) Vaksin Janssen
- 9) Vaksin Convidencia
- 10) Vaksin Zifivax
- 11) Vaksin Covovax

## 2.5 Penelitian Terdahulu

Pada penelitian ini, peneliti akan mengacu terhadap penelitian terdahulu yang akan dijadikan dasar atau acuan penulis dalam melakukan penelitian. Melalui hasil penelitian sebelumnya penulis dapat menggunakan konsep yang telah ada dalam penelitian sebelumnya untuk dijadikan sebagai data pendukung atau data tambahan bagi penulis. Berikut ini penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini, yakni sebagai berikut:

### 1. Hasil penelitian Wahyu Hidayati dkk, (2021)

Penelitian Wahyu Hidayati, dkk (2021) yang berjudul “Peran Pemerintah Desa Dalam Menangani Penyebaran Covid-19 Pada Lansia (lanjut usai) di Desa Cemara Raya Kecamatan Wasile Kabupaten Halmahera Timur.” Penelitian yang telah dilakukan merupakan penelitian metode secara deskriptif. Penelitian bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran pemerintah dalam menangani penyebaran covid-19 pada lansia di Desa Cemara Raya.

Semenjak kasus pertama covid-19 di Indonesia di publikasikan pada tanggal 02 Maret 2020, penyebaran covid-19 terus bertambah dan virus ini sangat mudah penyebarannya. Pada umumnya komplikasi covid-19 sangat rentan pada kelompok lansia, dikarenakan fisiologisnya dan imun tubuhnya yang semakin menurun. Dengan Sistem imun yang rendah, lansia lebih tinggi tingkat kematiannya. Meningkatnya kasus covid-19 dimasyarakat, seluruh lembaga pemerintah menerapkan Pembatasan Social (Social Distancing) demi mencegah menularnya covid-19. Di desa Cemara Raya kecamatan Wasile, kepala desa dan masyarakat setempat telah melakukan beberapa antisipasi persiapan untuk mencegah covid-19.

## 2. Hasil Penelitian Dharma Karno (2021)

Penelitian Dharma Karno (2021) yang berjudul “Peran Pemerintah dan Tenaga Kesehatan dalam Penanggulangan Covid-19.” Penelitian ini merupakan penelitian metode deskriptif. Penelitian dilakukan untuk mengetahui bagaimana peran pemerintah dan tenaga kesehatan dalam penanggulangan covid-19.

Pemerintah telah melakukan kebijakan yaitu Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB), dalam pelaksanaan aturan kehidupan yang sedang berlaku di kota, kabupaten, kecamatan, dan kelurahan. Aturan normal sesuai pedoman dari WHO dan pemerintah adalah kebijakan suatu aturan kehidupan yang baru. Data yang di ambil dari sumber yang berbeda seperti buku, jurnal, kebijakan, kajian ilmiah dan sumber lainnya sebagai pendukung yang diambil dari tiga tahun terakhir yaitu 2018-2021. Data yang terkumpul dianalisa lalu dilakukan interpretasi data. Peran Pemerintah dan Tenaga Kesehatan dalam pengantisipasi yaitu dengan mempersiapkan vaksinasi, pemerintah dan tenaga kesehatan mengeluarkan beberapa kebijakan dalam penanganan kasus covid -19 yaitu memberikan rawat jalan dengan keamanan standar.

## 3. Hasil Penelitian Muhammad Yahya, dkk (2021)

Penelitian Muhammad Yahya, dkk (2021) yang berjudul tentang “Strategi Komunikasi Pemerintah Daerah Dalam Penanganan Covid-19 di Kabupaten Gowa.” Teknik penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian dilaksanakan untuk mengetahui strategi komunikasi pemerintah dalam penanganan covid-19. Hasil penelitian diperoleh dari beberapa pihak masyarakat, serta kepala desa baik itu dengan wawancara, dokumentasi, dan observasi. Penelitian

menunjukkan komunikasi antara pemerintah daerah ketika menangani kasus covid-19 di Kabupaten Gowa yakni mengenali masyarakat dengan cara melakukan sosialisasi kesehatan dengan menganjurkan masyarakat tetap melaksanakan protokol kesehatan, saling bekerjasama untuk mendukung pemerintah dengan membagikan gejala virus covid-19 secara terperinci, melakukan metode-metode dan media-media sebagai penyaluran informasi, melakukan rapid test terhadap masyarakat tanpa ada pemungutan biaya atau gratis.

#### 4. Hasil Penelitian I Ketut Sukawati Lanang Putra Perbawa (2021)

Penelitian yang dilaksanakan oleh I Ketut Sukawati Lanang Putra Perbawa (2021) yang berjudul tentang “Kebijakan Pemerintah Indonesia dalam Menanggulangi Covid-19 Berdasarkan Instrumen Hukum Internasional”. Penelitian deskriptif melalui studi pustaka dan pendekatan kualitatif. Penelitian dilakukan untuk mengkaji bagaimana kebijakan pemerintah Indonesia dalam penanggulangan pandemi covid-19.

Adapun kebijakan dari pemerintah dalam menangani pandemi virus covid-19, yaitu dengan adanya kebijakan di bidang kesehatan serta hak asasi manusia. Dalam bidang kesehatan ditemukan suatu kebijakan untuk menangani beberapa hal, seperti pemberian vaksinasi dan penetapan status lockdown. Berikutnya tentang hak asasi manusia dalam menangani pandemi covid-19, beberapa hal penting wajib diperhatikan dalam penanganan pandemi covid-19. Salah satunya ialah hak untuk berkumpul, pemerintah Indonesia mempunyai kewenangan dalam membatasi hak untuk berkumpul yang merupakan hak asasi setiap manusia. Dalam menangani pandemi covid-19, mengenai kesehatan dan berkumpul merupakan hal yang wajib

untuk diperhatikan, dikarenakan hak atas kesehatan dan berkumpul sangat berkaitan dengan usaha pemerintah yang sedang menangani pandemi.

#### 5. Hasil Penelitian Fitriyana, dkk (2021)

Penelitian Fitriyana, dkk (2021) yang berjudul “Implementasi Kebijakan Pemerintah Mengenai Pemberian Vaksin Terhadap Pengurangan Laju Pertumbuhan Kasus Covid-19 di Kelurahan Pekapuran Raya Kota Banjarmasin”. Metode yang diterapkan dalam penelitian yaitu pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian bertujuan untuk mengetahui kebijakan pemerintah tentang pemberian vaksin dalam menangani perkembangan kasus covid-19 di Kelurahan Pekapuran Raya dan apa kendala ketika pemberian vaksinasi di Kelurahan Pekapuran Raya.

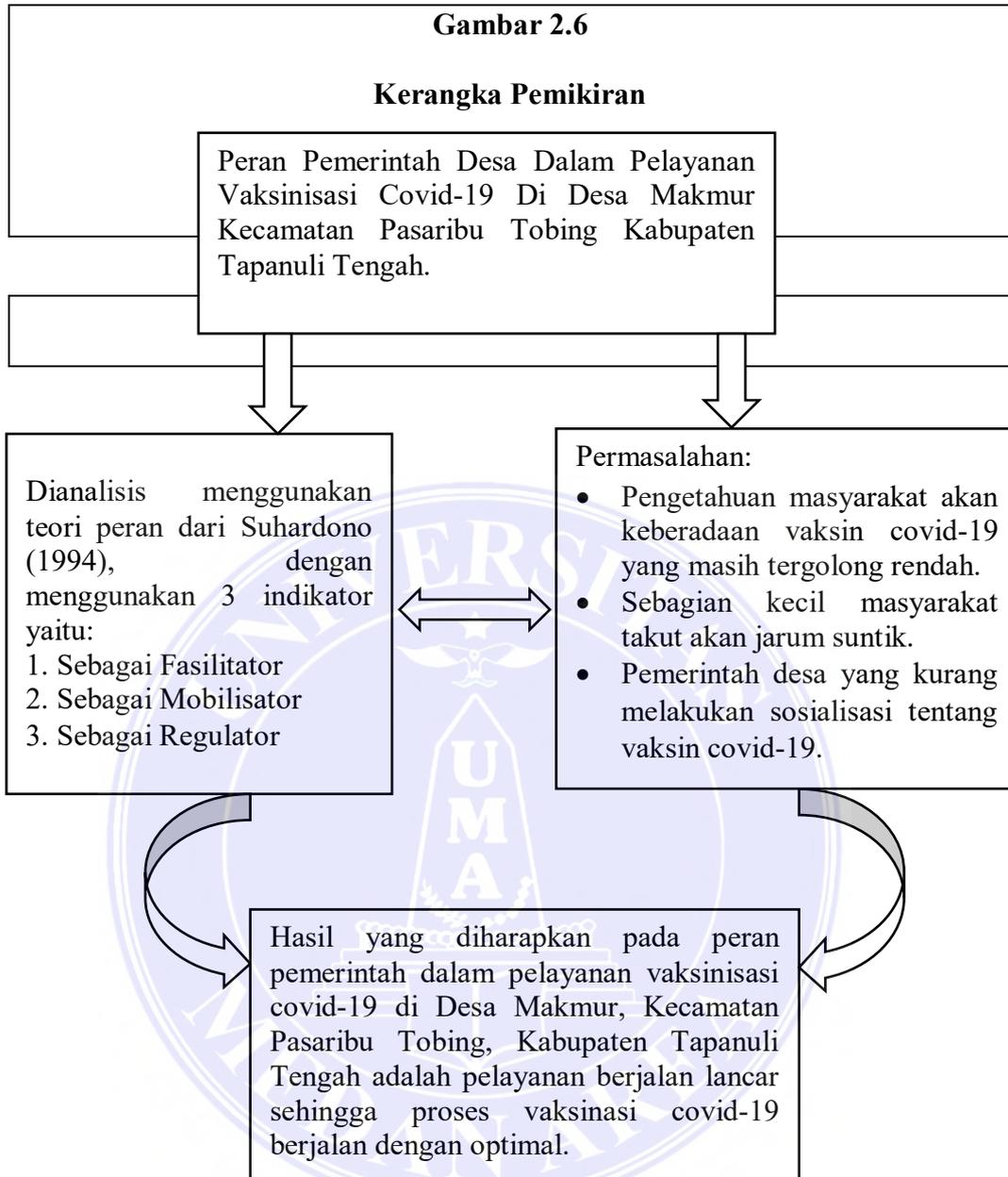
Hasil penelitian menunjukkan di Kelurahan Pekapuran Raya sudah melakukan pemberian vaksin kepada masyarakat untuk mengurangi kasus covid-19. Adapun kendala yang ada yakni dalam pendistribusian dan persediaan vaksin covid-19, namun terdapat kendala utama di Pekapuran Raya khususnya untuk para lansia. Sebagian dari mereka ketika mau melakukan vaksinasi, para lansia terhambat oleh keadaan fisik yang kurang memungkinkan untuk pergi ke lokasi tempat vaksin dan juga beredarnya informasi yang kurang baik. Yaitu jika lansia melakukan vaksinasi bisa mengakibatkan konsekuensi berbahaya terhadap tubuh yang menghambat tertundanya proses vaksinasi dan berakibat tidak mendapatkan pelayanan vaksin.

## 2.6 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan jalan pikiran yang tersusun secara singkat untuk menjelaskan ketika akan melaksanakan sebuah penelitian, proses pelaksanaan penelitian, hingga akhir penelitian. Kerangka pemikiran penulis di ambil dari teori yang sesuai serta fokus dalam upaya-upaya menjawab permasalahan yang terdapat di rumusan masalah. Di dalam penelitian ini, penulis memilih sebuah teori peran yang dimunculkan pendapat dari ahli yang bernama Suhardono yang menjelaskan bahwa peran adalah petunjuk yang menentukan apa saja perilaku yang semestinya dilaksanakan oleh seseorang jika sedang menduduki posisi, apabila bertentangan dapat mengakibatkan suatu konflik pada peran, yang terjadi jika harapan-harapan yang dihadapkan tidak sesuai dengan semestinya.

Menurut Suhardono di dalam Patoni (2007: 40), menyebutkan serta menjelaskan pengertian dari peran yakni secara historis peran merupakan konsep yang mulanya di ambil dari kalangan yang mempunyai ikatan dekat dengan teater dan drama ketika zaman Romawi atau Yunani Kuno. Pengertian peran adalah sebuah perilaku yang dibawakan atau disandang oleh seorang aktor pada sebuah pentas dengan cerita tertentu. Selanjutnya pengertian peran oleh ilmu sosial, merupakan suatu fungsi yang dilakukan ketika seseorang sedang menempati suatu posisi atau jabatan pada struktur sosial tertentu.

Sebagai konsep atau teori yang digunakan untuk mengukur penelitian, penulis mengambil teori peran (Suhardono 1994:14) yang menyatakan bahwa peran pemerintah desa sebagai fasilitator, mobilisator, regulator.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, bentuk penelitian yang dilaksanakan adalah metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan strategi penelitian dalam mendapatkan data deskriptif dalam bentuk kalimat tertulis, berbentuk lisan dari karakter serta perilaku yang telah diamati dari fenomena yang sedang terjadi. (Bogdan dan Taylor dalam Moleong, 2007:4).

Penelitian dengan metode kualitatif juga dikemukakan oleh seorang ahli yaitu Sugiyono (2014:9) mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang berdasarkan terhadap pandangan post positivisme, dimana seorang peneliti menjadi instrumen kunci dalam mengambil data dan sampel secara *purposive* dan *snowball*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan. *Snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama menjadi besar (Sugiyono, 2009:300). Teknik pengambilan dengan menggabungkan data, menganalisis data yang bersifat induktif dan kualitatif dengan hasil penelitian berbentuk kesimpulan secara umum. Penelitian penulis menggunakan metode kualitatif, dimana peneliti melihat dan menilai secara langsung kondisi dan situasi dilapangan secara alami, sesuai yang terjadi dilapangan terutama ditempat yang

akan pilih untuk penelitian, yaitu di Desa Makmur Kecamatan Pasaribu Tobing Kabupaten Tapanuli Tengah.

Penelitian ini sifatnya deskriptif. Bentuk penelitian membahas tentang penyelesaian masalah berdasarkan data-data yang ada. Mendapatkan, menganalisis dan menginterpretasi data, serta juga bisa bersifat komparatif (hubungan sebab-akibat) dan korelatif (mengumpulkan informasi). Hal ini sesuai dengan pengertian dari Achmadi dan Narbuko (2004:44).

Metode penelitian deskriptif menurut ahli Sugiyono (2014:13), mendefinisikan metode deskriptif sebagai metode untuk menganalisis atau menggambarkan suatu penelitian dalam membuat suatu kesimpulan secara luas. Gambaran penelitian deskriptif tentang bagaimana mempelajari masalah ditengah-tengah masyarakat dengan metode yang ada dalam situasi tertentu, maupun dalam sikap, hubungan, kegiatan, pandangan serta proses yang tengah berjalan dan pengaruh dari kejadian tertentu. Pada penelitian deskriptif ini, peneliti menggambarkan dan menganalisis “Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Vaksinisasi Covid-19 di Desa Makmur Kecamatan Pasaribu Tobing Kabupaten Tapanuli Tengah menggunakan metode deskriptif, peneliti bisa mendapatkan kesimpulan dari hasil penelitian dilapangan.

Adapun jenis data adalah kumpulan bahan mentah ataupun kejadian yang belum diproses dan seringkali kurang bisa diterima oleh akal pikiran, terlebih dahulu data harus diproses agar menjadi sebuah informasi yang bisa diterima secara umum. Jenis-jenis data yang akan ditemukan peneliti dilapangan selama proses penelitian berlangsung bisa berupa sebuah simbol, angka, karakter, kata, suara yang dapat digunakan sebagai tambahan untuk melengkapi informasi. Adapun sumber

data didalam kegiatan penelitian ada dua, yaitu data primer dan data sekunder. (Moelong Lexy, 2005). Berikut penjelasannya:

### 1. Data Primer

Data primer merupakan data yang utama yang didapat secara langsung dari tangan pertama dilapangan dengan melakukan kegiatan observasi dan wawancara.

### 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang kedua sesudah data primer. Contoh Data sekunder yang dapat dihasilkan adalah sebuah penelitian. Salah satu ahli menyebutkan bahwa data yang dibutuhkan dapat berfungsi membantu menjelaskan data sekunder seperti contoh dokumentasi, undang-undang, arsip dan data-data lain untuk menambah data peneliti. Data ini berupa data yang telah dihasilkan dan digabungkan oleh peneliti dari sumber-sumber yang ada (peneliti sebagai tangan kedua). Data sekunder yang akan dimanfaatkan oleh peneliti berupa daftar kegiatan yang berupa penyerapan aspirasi dilapangan, foto kegiatan peneliti dilapangan, serta foto ketika wawancara yang diperoleh dari berbagai informan yang telah ditentukan peneliti sebelum terjun kelapangan. (Ridwan;2008).

## 3.2 Lokasi dan waktu Penelitian

Untuk lokasi penelitian yang dilakukan penulis yaitu dikantor Desa Makmur Kecamatan Pasaribu Tobing Kabupaten Tapanuli Tengah Provinsi Sumatera Utara, dan waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Februari 2022.

Adapun tahapan perincian kegiatan yang akan dilakukan dan dilaksanakan peneliti pada saat melakukan penelitian sesuai dengan apa yang telah tertera pada tabel 3.2 berikut ini:

Tabel 3.2

## Jadwal dan Waktu Penelitian

No	Uraian kegiatan	Des 2021	Jan 2022	Feb 2022	Mar 2022	Apr 2022	Mei 2022	Jun 2022	Jul 2022	Agus 2022
1	Penyusunan Proposal									
2	Seminar Proposal									
3	Perbaikan Proposal									
4	Penelitian									
5	Penyusunan Skripsi									
6	Seminar Hasil									
7	Perbaikan Skripsi									
8	Sidang Meja Hijau									

### 3.3 Informan Penelitian

Informan menurut Arikunto (2013:130) adalah keseluruhan subjek penelitian. Informan sangatlah penting dalam penelitian ini, dikarenakan penelitian ini bersifat deskriptif. Timbulnya suatu masalah tentu ada gejala dan cara untuk mengatasinya. Informan dalam penelitian adalah orang yang akan menyampaikan informasi penting terkait situasi dan kondisi dari latar belakang penelitian sebelumnya, informan penelitian adalah mereka yang sungguh-sungguh mengetahui titik permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian. Berikut jenis-jenis informan menurut ahli bernama Afrizal (2016:139) yaitu:

#### 1. Informan Kunci

Informan kunci merupakan orang yang mempunyai informasi secara menyeluruh bagaimana permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Adapun informan kunci yang akan di wawancarai penulis dalam penelitian yaitu kepala desa Makmur periode 2021 Bapak Jenis Putra Sihombing.

#### 2. Informan Utama

Informan utama merupakan orang yang mengerti secara teknis dan terperinci terkait masalah penelitian. Adapun informan utama penulis saat melakukan penelitian yaitu seluruh perangkat desa Makmur, sekretaris desa (Bapak Hernis Situmeang), kepala urusan pemerintahan (Bapak Jamester Habeahan), kepala urusan umum (Ibu Masdawati Bondar), kepala dusun I Purbatua (Bapak Usran Habeahan).

#### 3. Informan Tambahan

Informan tambahan merupakan orang yang menjelaskan mengenai informasi tambahan pelengkap analisis serta pembahasan dalam sebuah penelitian kualitatif.

Informan tambahan penulis saat melakukan penelitian yaitu warga Desa Makmur yaitu Bapak Alpider Pasaribu, Bapak Yohanes Habeahan, Bapak Yuan Simamora, Ibu Andri Situmeang, dan Ibu Intan Simatupang.

Untuk memudahkan penulis pada saat penelitian, penelitian difokuskan pada teori Suhardono (1994:14) di dalam bukunya yang berjudul Teori Peran Konsep Derivasi dan Implikasinya, terdapat 3 peran pemerintah desa antara lain: fasilitator, mobilisator, regulator. Kemudian penelitian akan difokuskan bagaimana peran pemerintah desa dalam pelayanan vaksinasi covid-19 dan apa faktor penghambat atau kendala dalam pelayanan sinisasi covid-19 di Desa Makmur.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah tahap strategis dalam penelitian, karena maksud utama dalam penelitian ialah menemukan data. Jika tidak memahami prosedur dari pengumpulan data, maka penelitian tidak akan menemukan standar kelengkapan data pada saat penelitian. Cara pengumpulan data dapat diperoleh dalam berbagai sumber, berbagai setting, dan berbagai cara. Jika diamati dari settingnya, data bisa didapat dan digabungkan pada setting alamiah (*natural setting*), pada laboratorium menggunakan teknik percobaan, dilakukan dirumah dengan berbagai responden, dilakukan pada suatu seminar, suatu diskusi, di jalan dan lain sebagainya. (Sugiyono 2014:224).

Untuk memperoleh data dengan terjun kelapangan, peneliti dapat menggunakan berbagai teknik pengumpulan data ketika penelitian, adapun metode pada saat pengumpulan data adalah sebagai berikut:

### A. Observasi

Merupakan suatu prosedur khusus yang terdiri dari teknik biologis dan psikologis. Terdapat dua hal yang terpenting adalah bagaimana proses ingatan dan pengamatan (Sugiyono, 2014:145). Metode pengumpulan data secara observasi (pengamatan) digunakan ketika penelitian berkaitan dengan sikap dan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan apabila informan yang diamati tidak begitu banyak. Observasi merupakan mengumpulkan data, ataupun keterangan yang harus dijalankan dengan cara melakukan usaha-usaha pengamatan dengan terjun langsung ketempat penelitian. (Arikunto, 2006). Tujuan dari observasi adalah menemukan informasi terkait kegiatan yang sedang berjalan untuk dijadikan suatu objek kajian penelitian dengan metode akurat dalam mengumpulkan data. (Patton, dalam Afifudin dan Saebani 2012;134).

### B. Wawancara

Merupakan suatu pembicaraan yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh keterangan dari orang yang diwawancarai. Wawancara adalah salah satu metode dalam pengumpulan data dengan cara bertanya jawab, dilakukan dengan tatap muka antara pewawancara dengan informan untuk menemukan data, keterangan, pendapat, serta pandangan dan respon agar mendapatkan informasi yang terkait dengan penelitian. (Arikunto 2013: 155).

### C. Dokumentasi

Merupakan proses menemukan dan mengumpulkan data terkait dengan penelitian yang terdiri dalam bentuk buku, transkrip, catatan, agenda, majalah, notulen, rapat, surat kabar dan lain sebagainya. Kegiatan yang dilakukan dalam penelitian ini, yang berbentuk dokumentasi sangat diperlukan untuk dapat

menjelaskan arah penelitian dan menjadi data penting bagi peneliti. Melalui penelitian ini, peneliti dapat mengumpulkan data melalui dokumentasi, berupa transkrip, dokumen, surat kabar, buku, majalah serta peraturan yang masih berkaitan dengan peran pemerintah desa dalam mensukseskan vaksinasi di desa Makmur.

### **3.5 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional**

#### **1. Definisi Konseptual**

Defenisi konseptual adalah sesuatu yang makna dan konsepnya masih sangat abstrak meskipun secara intuisi masih dapat dimengerti. Konsep diciptakan untuk menjadikan landasan penelitian dan memberi batasan tentang ruang lingkup penelitian. Adapun definisi konseptual penelitian ini yaitu Peran Pemerintah Desa dalam Pelayanan Vaksinisasi Covid-19 di Desa Makmur Kecamatan Pasaribu Tobing Kabupaten Tapanuli Tengah.

Artinya menunjuk pada serangkaian perilaku, sikap, pola, nilai, dan tujuan yang diharapkan dari seseorang berdasarkan posisi yang sedang dijalankan oleh lembaga pemerintah yang bertugas mengelola wilayah tingkat desa dalam pelaksana urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintah desa sebagai kepala desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa, pelayanan vaksinasi covid-19 merupakan kegiatan yang ditujukan untuk prosedur memasukkan vaksin ke dalam tubuh dilakukan untuk memicu sistem imun tubuh, sehingga ada imunitas terhadap suatu penyakit tertentu. Vaksinasi covid-19 akan dilakukan setelah kepastian keamanan dan keampuhannya ada, merupakan upaya untuk menurunkan kesakitan

dan kematian dan mendorong terbentuknya kekebalan kelompok. Selain itu, vaksinasi covid-19 bertujuan untuk melindungi dan memperkuat sistem kesehatan secara menyeluruh, juga menjaga produktivitas dan mengurangi dampak sosial dan ekonomi masyarakat.

## 2. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah penjelasan dari istilah secara operasional mengenai penelitian yang akan dilaksanakan. Definisi ini bermanfaat untuk menemukan kisi-kisi instrumen penelitian. Kegiatan yang dilakukan adalah membuat konsep dengan mengelompokkan ke dalam variabel agar dapat diukur. Kajian ini berkenaan dengan peran pemerintah desa dalam pelayanan vaksinasi covid-19, berdasarkan konsep tersebut yang dimaksud dalam kajian ini adalah upaya pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan vaksinasi covid-19. Adapun indikator dari peran pemerintah desa dalam pelayanan vaksinasi covid-19 di Desa Makmur adalah:

- a) Fasilitator, komponen penting dalam pembangunan dan peningkatan pelayanan yang memiliki peran untuk membantu sekelompok orang memahami tujuan bersama serta membantu mereka membuat rencana guna mencapai tujuan tersebut.
- b) Mobilisator, orang yang mengarahkan atau menggerakkan untuk melakukan sesuatu yang berkaitan dengan sebuah pembangunan guna untuk kepentingan bersama.
- c) Regulator, memiliki peran mempersiapkan arah untuk menyeimbangkan penyelenggaraan pembangunan melalui penerbitan peraturan-peraturan

### 3.6 Metode Analisis Data

Metode analisis data ialah metode untuk mengumpulkan dan menyusun data secara terstruktur yang diperoleh dari kegiatan wawancara, dokumentasi, dan catatan lapangan dengan mengelompokkan data dalam beberapa bagian, menguraikan kedalam komponen-komponen, melakukan sintesa, menyusun pola, memilih mana yang penting untuk diteliti, serta membuat kesimpulan untuk mempermudah peneliti maupun orang lain yang membutuhkan penelitian ini. (Sugiyono 2014 :244).

Dalam menganalisis data, peneliti mengambil metode penelitian secara kualitatif. Adapun proses dalam mengumpulkan data yang dilaksanakan oleh peneliti sama seperti yang dirancang seorang ahli bernama (Miles dan Huberman (2012 :255) yang meliputi sebagai berikut:

#### A. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah sebuah upaya untuk menggabungkan data dengan berbagai macam teknik seperti melakukan observasi, wawancara, dokumentasi dan lain sebagainya. Selanjutnya data yang dikumpulkan peneliti selama melaksanakan penelitian yaitu peran pemerintah desa dalam pelayanan vaksinisasi di Desa Makmur.

#### B. Reduksi Data

Reduksi data adalah tahap pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis yang ada dilapangan selama meneliti untuk memilih informasi yang mana paling utama menjadi fokus penelitian agar lebih bermakna. Banyaknya data yang di dapat dari lapangan akan dipilah-pilih sesuai dengan tujuan

peneliti untuk mencari informasi tentang pelaksanaan vaksinasi di Desa Makmur dan bagaimana pelayanan atau keterlibatan pemerintah desa dalam pemberian vaksin kepada masyarakat setempat.

### C. Penyajian Data

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun sehingga kemungkinan memberikan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan yang dimungkinkan dilakukan. Pengambilan kesimpulan dapat memudahkan penulis mempelajari kejadian yang mengarah pada analisa dan langkah berikutnya bersumber pada pemahaman. Adapun latar belakang melakukan kegiatan ini adalah untuk mengumpulkan informasi yang tersusun dalam bentuk padu, mudah diraih serta mudah dipahami oleh peneliti. Dengan adanya penyajian data yang berasal dari tujuan penelitian yaitu mengerti bagaimana peran atau keterlibatan pemerintah desa untuk pelayanan vaksinasi di Desa Makmur.

### D. Kesimpulan

Sesudah data ditampilkan maka langkah berikutnya adalah menyimpulkan data atau verifikasi. Upaya penarikan kesimpulan atau verifikasi dalam membuat kesimpulan bentuk sementara yang belum jelas dan menjadi lebih rinci dan kokoh dengan melakukan verifikasi. Dalam artian meninjau dan memikirkan ulang data yang didapat dari penelitian terkhususnya tentang bagaimana peran pemerintah desa dalam pelayanan vaksinasi covid-19 di Desa Makmur Kecamatan Pasaribu Tobing Kabupaten Tapanuli Tengah dan dalam hal ini bertujuan untuk memperoleh dan menemukan jawaban yang dibutuhkan oleh peneliti dari rumusan masalah yang telah dicantumkan penulis. Kesimpulan hasil penelitian merupakan jawaban dari rumusan masalah dan tujuan dari penelitian yang telah dilakukan.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa:

1. Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Vaksinisasi Covid-19 Di Desa Makmur Kecamatan Pasaribu Tobing Kabupaten Tapanuli Tengah sudah berjalan cukup optimal. Hal ini dilihat dari hasil analisis teori Suhardono yang mempunyai tiga indikator yang menjadi tolak ukur dalam melakukan penelitian yaitu: Peran pemerintah desa sebagai fasilitator dalam pelayanan vaksinasi covid-19 di Desa Makmur sudah dilaksanakan cukup optimal, dimana pemerintah desa telah berusaha menyediakan sarana dan prasarana agar masyarakat merasa aman, nyaman, dan ada jaminan keselamatan dalam melakukan vaksinasi. Hal ini sangat penting untuk kelancaran serta keberhasilan vaksinasi. Peran pemerintah desa sebagai mobilisator sudah cukup optimal dijalankan, hanya saja pemerintah desa belum sepenuhnya mengajak masyarakat melakukan gerakan ayo ikut vaksin, kurang berbagi informasi mengenai manfaat vaksin untuk perlindungan dari paparan virus corona. Sebagian masyarakat berpendapat bahwa pemerintah desa kurang dalam melakukan sosialisasi, dan sebagian lagi mengatakan cukup optimal. Peran pemerintah desa sebagai regulator sudah terlaksana cukup optimal. Pemerintah desa yang berfungsi membuat aturan sebelum melakukan vaksinasi covid-19 sudah dijalankan oleh pemerintah desa untuk menghindari proses berbeli-belit.

Pemerintah desa membuat peraturan bahwa yang boleh ikut vaksin harus sesuai dengan alamat domisili, hal ini dibuat untuk menghindari kekurangan stock vaksin agar masyarakat mendapat jatah vaksin secara adil.

2. Faktor penghambat atau kendala yang dihadapi dalam pelayanan vaksinasi covid-19 di Desa Makmur, yaitu pengetahuan masyarakat terhadap vaksin covid-19 yang masih rendah. Edukasi masyarakat adalah kunci utama dalam keberhasilan vaksinasi, akan tetapi penerimaan sebagian masyarakat terhadap vaksin covid-19 masih rendah. Sebagian kecil masyarakat takut akan jarum suntik, masyarakat Desa Makmur yang belum melakukan vaksin bukan karena takut vaksinnya tapi takut melihat jarum suntik atau takut rasa sakit yang disebabkan oleh jarum suntik. Pemerintah desa kurang melakukan sosialisasi tentang vaksin covid-19, pentingnya sosialisasi vaksinasi covid-19 oleh pemerintah desa Makmur kepada masyarakat untuk meningkatkan kesadaran masyarakat perihal perlunya vaksinasi dan bahaya covid-19. Kegiatan sosialisasi vaksinasi covid-19 kepada warga desa sangat penting, mengingat akses informasi kesehatan di desa yang masih kurang dan kesadaran warga untuk mendatangi tempat vaksinasi.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti merekomendasikan beberapa saran, yaitu sebagai berikut:

1. Pemerintah desa Makmur diharapkan lebih memperhatikan kebutuhan masyarakat ketika akan melaksanakan vaksin, khususnya bagi masyarakat yang belum mau divaksin agar pemerintah desa memberikan sosialisasi kepada mereka sehingga mereka bersedia divaksin. Diharapkan untuk pemerintah desa Makmur, kepala desa dan jajarannya agar lebih meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dalam mendukung percepatan vaksinisasi covid-19. Pemerintah desa Makmur diharapkan dapat berkomunikasi baik dengan masyarakat yang tidak bersedia untuk melakukan vaksin covid-19.
2. Masyarakat desa Makmur diharapkan harus peka dan paham akan hak dan kewajiban sebagai masyarakat, ikut ambil bagian dalam program vaksinisasi covid-19, guna melindungi tubuh dari virus corona. Masyarakat harus bijaksana menyikapi berita yang tidak benar terkait vaksin, jangan langsung percaya bahwa vaksin membawa penyakit terhadap tubuh, terlebih dahulu harus dicari kebenarannya. Jika berkenan, masyarakat yang sudah divaksin agar mengajak tetangga-tetangga sekitar yang belum vaksin agar mau melakukan vaksinasi, hal ini membantu pemerintah desa dalam mengoptimalkan vaksinasi.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Achmadi dan Narbuko, (2004:44). *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Afifuddin dan Saebani, Beni Ahmad. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- Afrizal. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Akdon & Ridwan. (2008). *Aplikasi Statistik dan Metode Penelitian untuk Administrasi dan Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Al Arif, M. Nur Rianto. (2010). *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Anggito Albi dan Setiawan Johan, (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat: CV Jejak.
- Arikunto.S. (2013:130). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- A.S Moenir. (1992). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Baratha, Atep Adya. (2003). *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Bogdan dan Taylor dalam Moleong, (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Karya.
- Dodi Slamet Riyadi. (2002). *Pengembangan Wilayah: Teori dan Konsep Dasar*. Jakarta; Pusat Pengkajian Kebijakan Teknologi Pengembangan Wilayah BBPT.
- Donald. (1984). *Kualitas Pelayanan Publik*.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung. PT. Bumi Aksa.
- Ibrahim Amin. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: CV Mandar Mju.
- Kasmir. (2010). *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- . (2011). *Analisis Laporan Keuangan, Edisi 1, Cetakan 4*. Penerbit PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Moenir. (2005). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong, Lexy J. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- . (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Narwoko, J. Dwi dan Suyanto, Bagong (editor). (2010). *Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan edisi ketiga*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Poerwadarminta, W.J.S. (1995). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT. Balai Pustaka.
- . (1976). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: PN Balai Pustaka.
- Rasyid, M. Ryaas. (2010). *Makna Pemerintahan Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: P.T. Yarsif Watampoe.
- Rivai, Veithzal (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori kePraktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady S. M. (2012). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Saparin, Sumber. (1979). *Tata Pemerintahan dan Administrasi Pemerintahan Desa*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Siagian Sondang P. (2002). *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Cetakan Pertama, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Sinambela dkk. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soekanto, Soerjono. (2001). *Sosiologi: Suatu Pengantar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Solekhan, Moch. (2014). *Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. Malang: Setara Press.
- Sugiyono. (2014:9). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif-Kualitatif, dan R&B*. Bandung:Alfabeta.
- Suhardono, Edy. (1994). *Teori Peran Konsep, Derivasi dan Implikasinya*. Jakarta: Gramedia Pustaka Indonesia.
- Suharto, Edi. (2006). *Membangun Masyarakat memberdayakan Rakyat*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Widjaja. (2003). *Otonomi Daerah*. Jakarta: PT raja Grafindo Persada.

**Jurnal:**

- BNBP RI. (2020). *Presiden Tetapkan Covid-19 Sebagai Bencana Nasional*. Jurnal Berkala Kesehatan. BNPB: Jakarta.
- Buana, D. R. (2020). *Analisis Perilaku Masyarakat Indonesia dalam Menghadapi Pandemi Virus Corona (Covid-19) dan Kiat Menjaga Kesejahteraan Jiwa Abstrak Kata Kunci: Pendahuluan*.
- Dharma Karno. (2021). *Peran Pemerintah dan Tenaga Kesehatan dalam Penanggulangan Covid-19, Vol 11 No 3*.
- Fitriyani dkk. (2021). *Implementasi Kebijakan Pemerintah Mengenai Pemberian Vaksin Terhadap Pengurangan Laju Pertumbuhan Kasus Covid-19 di Kelurahan Pekapuran Raya Kota Banjarmasin*.
- I Ketut Sukawati Lanang Putra Perbawa. (2021). *Kebijakan Pemerintah Indonesia Dalam Menanggulangi Covid-19 Berdasarkan Instrumen Hukum Nasioal, Vol 10 No 1*.
- Muhammad Yahya dkk. (2021). *Strategi Komunikasi Pemerintah Daerah Dalam penanganan Covid-19 di Kabupaten Gowa*.
- Syafrida, Hartati, R. (2020). *Bersama Melawan Virus Covid 19 di Indonesia, Sosial dan Budaya Syar-i. Journal., vol.7, no.6., PP. 495-50*.
- Wahyu Hidayati dkk. (2021). *Peran Pemerintah Desa Dalam Menangani Penyebaran Covid-19 Pada Lansia (lanjut usai) di Desa Cemara Raya Kecamatan Wasile Kabupaten Halmahera Timur, Vol 14 No 3*.
- Wiryanan IW (2020). *Kebijakan Pemerintah Dalam Penanganan Pandemi Virus Corona Disease 2019 (COVID-19) Di Indonesia. Jurnal Prosiding Webinar Nasional Universitas Mahasaraswati Denpasar*.

**Berita/Web:**

- <https://www.kemendesa.go.id> di akses 23 Maret 2022.
- <https://cimahikota.go.id/artikel/detail/1239-kebijakan-pemerintah-pemberian-vaksinasi-covid-19-sebagai-acuan-pelaksanaan-di-daerah>. Di akses 16 April 2022.
- <https://www.tapteng.go.id/pengumuman.html>. Di akses 30 Maret 2022.
- KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia). Di akses 26 Februari 2022.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). *Pedoman Kesiapsiagaan Menghadapi Coronavirus Disease (Covid-19). Direktorat Jenderal Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit: Jakarta*. Di akses 25 Januari 2022
- World Health Organization. *WHO Coronavirus Disease (Covid 19). Dashboard. WHO [http://covid19.who.int/\(2020\)](http://covid19.who.int/(2020))*. Di akses 15 Januari 2022.

**Undang-Undang:**

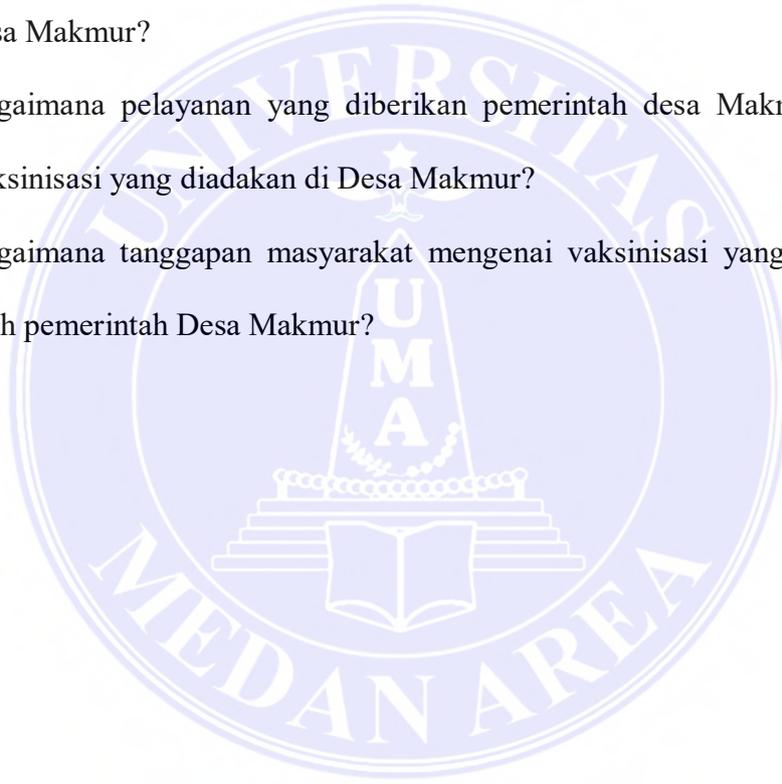
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.
- Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan daerah.
- UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 1973.
- Pasal 55 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.

**Skripsi:**

- Alam Saputra, (2022). *Aktualisasi Fungsi Pemerintah Desa Dalam Penanggulangan Covid-19 Di Desa Sabbang Kecamatan Sabbang Kabupaten Luwu Utara Universitas Hasanuddin Makassar*.
- Ayu Fauziah Suryadi, (2021). *Peran Kepala Desa Di Masa Pandemi Covid-19 Di Kecamatan Bangkala Barat Kabupaten Jeneponto Universitas Muhammadiyah Makassar*.
- Hamzah, (2021). *Peran Pemerintah Daerah Dalam Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) di Kota Makassar Universitas Hasanuddin Makassar*.
- Nurul Fadillah, (2022). *Peran Pemerintah Desa Dalam Upaya Pelaksanaan Program Vaksinisasi Di Desa Sungai Kayu Ara Kecamatan Sungai Apit Kabupaten Siak Sri Indrapura Berdasarkan Undang-Undang No.6 Tahun 2014 Tentang Desa Menurut Tinjauan Fiqh Siyash Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*.
- Sunaeda, (2022). *Strategi Pemerintah Desa Dalam Pencegahan Wabah Virus Covid-19 Di Desa Bugis Kecamatan Sape Kabupaten Bima Universitas Muhammadiyah Makassar*.

## PEDOMAN WAWANCARA

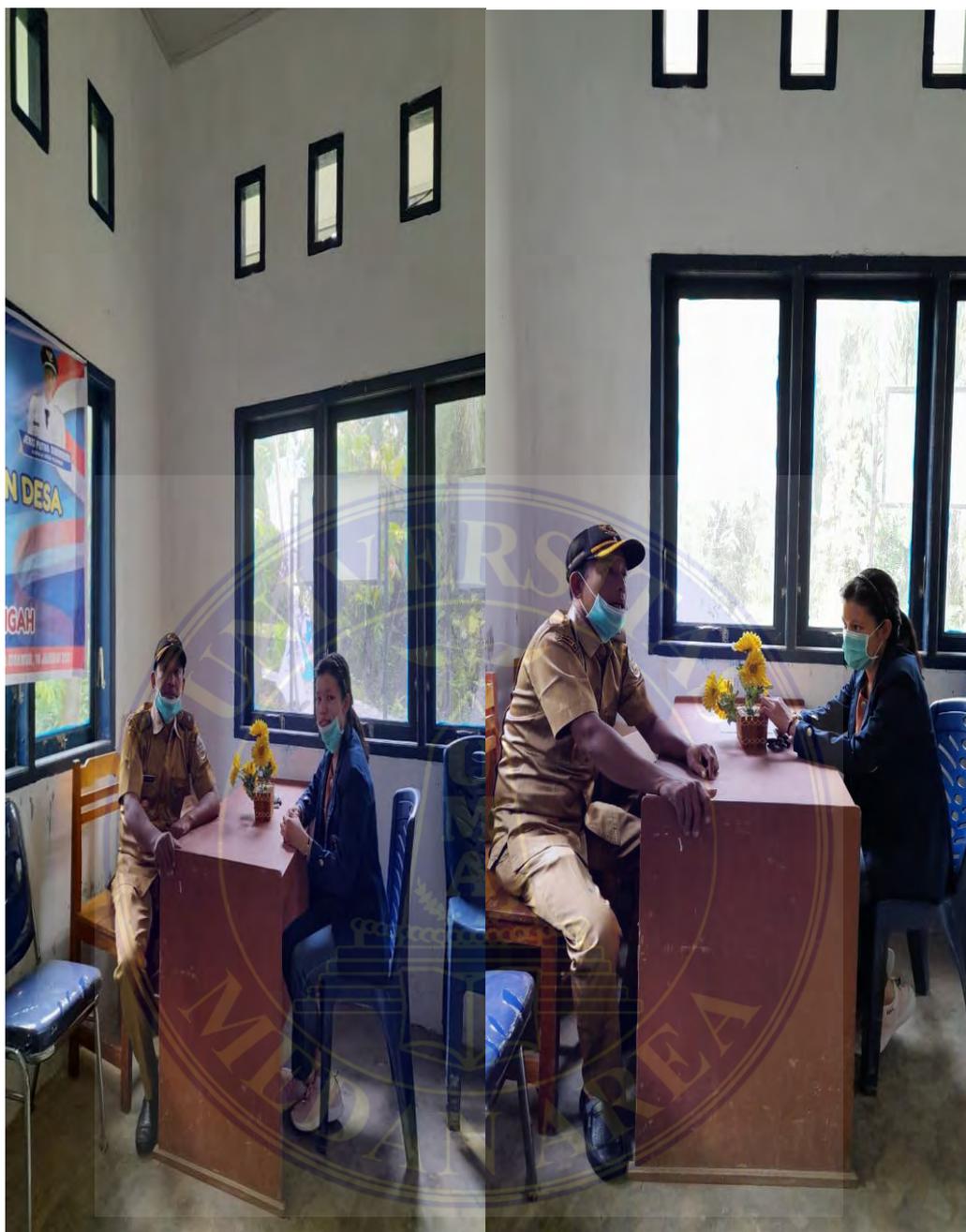
1. Apa saja peran pemerintah desa dalam pelayanan vaksinasi covid-19 di Desa Makmur?
2. Apakah benar pemerintah desa Makmur telah melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait vaksinasi covid-19?
3. Apa saja faktor penghambat atau kendala dalam proses vaksinasi covid-19 di Desa Makmur?
4. Bagaimana pelayanan yang diberikan pemerintah desa Makmur mengenai vaksinasi yang diadakan di Desa Makmur?
5. Bagaimana tanggapan masyarakat mengenai vaksinasi yang dilaksanakan oleh pemerintah Desa Makmur?



## LAMPIRAN



**Gambar 1:** Berfoto bersama Kepala Desa Makmur, Bapak Jenis Putra Sihombing



**Gambar 2:** Melakukan wawancara langsung terhadap Kepala Desa Makmur



**Gambar 3:** Wawancara sekaligus Berfoto bersama Perangkat Desa Makmur



**Gambar 4:** Wawancara dan berfoto bersama warga Desa Makmur



**Gambar 5:** Wawancara dan berfoto bersama BPD Desa Makmur