

**PERFORMANCE ANALYSIS OF ADMINISTRATIVE OFFICERS IN COVID-19
VACCINE SERVICE ARIFIN ACHMAD REGIONAL GENERAL HOSPITAL RIAU
PROVINCE**

**ANALISIS KINERJA PETUGAS ADMINISTRASI DALAM PELAYANAN VAKSIN
COVID-19 DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ARIFIN ACHMAD PROVINSI
RIAU**

Marian Tonis ¹⁾, Raihan Safa Padilla ²⁾, Devi Purnamasari ³⁾

¹²³⁾ Universitas Awal Bros
e-mail : mariantonis676@gmail.com

ABSTRACT

Performance is a result of work achieved by a person in carrying out the tasks assigned to him Arifin Achmad Hospital. The purpose of this study was to find out how the performance of the officers in the covid-19 vaccine service division at the Arifin Achmad Hospital By using performance indicators, namely the quality of work and working time.

his research was conducted from September 19 to October 19, 2022 this research uses a qualitative research type. Data analysis in this study uses a descriptive method, namely describing the data collected in the form of words, pictures, and not numbers, the purpose of data analysis is data. to make it easier to understand, and then make a conclusion.

The results of the study show that the performance of administrative officers in the Covid-19 vaccine service has obstacles, this can be seen from the officers who need additional, the existence of facilities to support the performance of officers for the better, and also for the implementation of related training and the unavailability of SOP (Standard Operating Procedure). It is recommended that the Covid-19 vaccine service at the Arifin Achmad Hospital in Riau Province regarding the addition of officers, infrastructure facilities that help the performance of officers to be better.

Keywords: Performance, Covid-19 vaccine service, Hospital

ABSTRAK

Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Tujuan Penelitian ini untuk Mengetahui bagaimana Kinerja Petugas dibagian Pelayanan Vaksin Covid-19 di RSUD Arifin Achmad dengan menggunakan Indikator Kinerja yaitu Kualitas Kerja dan Waktu Kerja.

Penelitian ini dilakukan dari bulan 19 September sampai dengan 19 Oktober 2022 penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, Analisis data pada Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yaitu mendeskripsikan data yang dikumpulkan berupa kata-kata , gambar, dan bukan angka, tujuan dari analisis data merupakan suatu data agar lebih mudah dipahami, dan selanjutnya dibuat suatu kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja petugas administrasi dalam pelayanan vaksin covid-19 terdapat kendala hal ini terlihat dari petugas yang perlunya tambahan, adanya fasilitas untuk menunjang kinerja petugas menjadi lebih baik, dan juga untuk terlaksananya terkait pelatihan dan belum tersedianya SOP (Standar Operasional Prosedur). Disarankan Pelayanan vaksin covid-19 di RSUD Arifin Achmad Provisini Riau mengenai penambahan petugas, sarana prasarana yang membantu kinerja petugas menjadi lebih baik.

Kata Kunci : Kinerja,Pelayanan vaksin covid-19, Rumah Sakit

PENDAHULUAN

Menurut WHO (World Health Organization) 2011 (dalam Ani Riza 2021), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. WHO menyebutkan juga bahwa pengertian kesehatan adalah sebagai suatu keadaan fisik, mental, dan sosial kesejahteraan dan bukan hanya ketiadaan penyakit atau kelemahan.

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Mishbahuddin, 2020)

Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik

Indonesia Tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Dibiidang pelayanan kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan sehingga dapat menjadikan pelayanan tersebut menjadi lebih efektif serta efisien dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan peraturan yang ada.

Pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pemimpin. Pelayanan yang berkualitas baik tidak hanya di pelayanan medis saja tetapi juga pelayanan administrasi juga mendukung dalam pelayanan yang terbaik, Kualitas pelayanan dikatakan baik apabila pelayanan yang diberikan memuaskan pasien yang diterima ataupun dirasakan sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan, jika pelayanan yang diberikan melebihi harapan pasien maka kualitas pelayanan yang diberikan sangat baik, begitu juga sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pasien bisa dikatakan pelayanan tersebut kurang baik atau kurang memuaskan. Dengan menghasilkan kualitas pelayanan maka akan tercapai kinerja yang baik secara keseluruhan. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan

tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut. (Tsauri, 2019)

Rumah sakit berperan penting dalam penyediaan pelayanan vaksin covid-19 virus severe acute respiratory syndrome coronavirus 2 (SARS-CoV-2), sedangkan covid-19 merupakan penyakit akibat infeksi virus severe acute respiratory syndrome coronavirus 2 (SARS-CoV-2) dapat menyebabkan gangguan sistem pernapasan, mulai dari gejala yang umum seperti batuk, demam, kelelahan, kehilangan rasa dan bau hingga infeksi paru-paru, seperti pneumonia. Jika terinfeksi virus langkah-langkah untuk peningkatan kesehatan darurat segera dilakukan untuk pencegahan penyakit covid-19, diantaranya yaitu isolasi wajib, pembatasan berkala, pelaksanaan sistem pendidikan dari rumah, dan lainnya. Adapun bentuk dari gejala umum virus corona yang paling umum : demam, batuk, kelelahan, kehilangan rasa atau bau sedangkan gejala yang sedikit umum seperti sakit tenggorokan, sakit kepala, diare, ruam pada kulit atau perubahan warna pada jari tangan dan kaki, mata merah atau iritasi. Virus ini belum ada obat penyembuhan tapi untuk mengurangi dampak tertularnya virus tersebut pemerintah telah menyediakan vaksin covid-19 dengan berbagai jenis seperti : Sinovac, AstraZeneca, Sinopharm, Moderna, Pfizer, Novavax, Sputnik-V, Janssen, Convidencia, dan Zifivax ketersediaan vaksin yang lebih sering digunakan oleh pelayanan vaksin covid-19 di sebuah instansi kesehatan yaitu, Sinovac, Sinopharm, Moderna, AstraZeneca vaksin tersebut mempunyai efek samping yang merupakan respons tubuh terhadap cairan

vaksin yang disuntikan dengan gejala ringan hingga berat tergantung dengan daya tahan tubuh masing-masing. Ada beberapa gejala yang umumnya muncul setelah vaksin, seperti rasa nyeri dan bengkak pada area bekas suntikan. Vaksin Covid-19 juga menimbulkan efek samping seperti demam ringan, sakit kepala, mudah lelah. Vaksin Covid-19 itu sendiri sangat penting terkait dalam kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada pasien.

Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau terletak di Jl. Diponegoro No.02, Kec. Pekanbaru Kota, Kota Pekanbaru, Riau. RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau merupakan Rumah Sakit Kelas B Pendidikan, yang mempunyai tugas dan fungsi mencakup upaya pelayanan kesehatan perorangan, pusat rujukan dan pembina Rumah Sakit Kabupaten/Kota se Provinsi Riau serta merupakan tempat pendidikan mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Riau dan Institusi Pendidikan Kesehatan lainnya. Adapun Visi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau yaitu menjadi rumah sakit pendidikan mandiri dengan pelayanan paripurna yang memenuhi standar internasional. Oleh karena itu pentingnya pelayanan yang bermutu agar dapat menunjang tercapainya visi dan misi tersebut di masa pandemi covid-19.

Adanya alur dalam melakukan layanan Vaksin Covid-19 dengan melakukan pendaftaran dibagian pelayanan administrasi menggunakan NIK (Nomor Identitas Kependudukan) dengan menunjukkan KTP bagi anak berusia 17< jika belum memiliki KTP bisa menggunakan KK (Kartu Keluarga), setelah itu akan diberikan oleh petugas formulir yang berisi data diri, sebelum melakukan

vaksin covid-19 pasien dites suhu tubuh, tekanan darah dan apakah pasien ada keluhan seperti demam, batuk. jika suhu tubuh, tekanan darah normal ataupun tidak ada keluhan maka bisa langsung melakukan vaksin covid-19, wawancara terkait pelayanan survei awal yang dilakukan bulan Maret 2022 Vaksin Covid-19 RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, terdapat gangguan sistem jaringan pada saat melakukan pendaftaran pasien kunjungan, data pasien yang telah melakukan vaksin covid-19 tidak tercantum pada saat akan mencetak kartu vaksin. Hal inilah menjadi salah satu kendala yang ada di pelayanan vaksin covid-19.

Dari uraian latar belakang tersebut peneliti berkeinginan untuk mengetahui Kinerja Petugas Administrasi dalam Pelayanan Vaksin Covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau. Berdasarkan dari masalah tersebut Peneliti tertarik mengambil judul didalam penelitian ini untuk menyusun Skripsi dengan judul “ Analisis Kinerja Petugas Administrasi dalam Pelayanan Vaksin Covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, Analisis data pada Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yaitu mendeskripsikan data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka, tujuan dari analisis data merupakan suatu data agar lebih mudah dipahami, dan selanjutnya dibuat suatu kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kualias Kerja

Berdasarkan Rumusan Masalah pada variabel di penelitian ini terdapat dari Indikator Kinerja yaitu Kualitas Kerja dan Waktu Kerja, Kualitas Kerja dilihat dari tersedianya SPO dan adanya dilakukan pelatihan untuk petugas, Kualitas Kerja mempengaruhi kinerja petugas tentunya dilaksanakan pelatihan khusus untuk petugas administrasi ataupun tersedianya SOP di pelayanan vaksin covid-19, pelatihan berpengaruh dalam meningkatkan kinerja petugas secara khusus pelatihan termasuk kedalam kualitas suatu kinerja petugas dan sedangkan untuk SPO (Standar Operasional Prosedur) berpengaruh pada kinerja petugas dalam melakukan pelayanan pada saat ini belum adanya tersedianya untuk bagian vaksin covid-19. SOP (Standar Operasional Prosedur) merupakan perangkat lunak mengatur semua tahapan kerja, atau prosedur kerja tertentu dengan adanya SOP Kinerja Petugas bisa dikatakan baik sesuai standar yang telah ditetapkan. Dari hasil yang dilakukan dengan menggunakan wawancara dan pelatihan untuk petugas belum adanya dilakukan Pelatihan khusus sedang hasil wawancara dengan ketua vaksin adanya pelatihan yang diberikan tidak secara khusus tapi sosialisasi yang diberikan oleh dinas kesehatan dan begitu juga SOP (Standar Operasional Prosedur) yang mana seharusnya sudah tersedia tapi pada saat ini masih dalam proses dan ini sangat berpengaruh terhadap pengetahuan dan keterampilan dari petugas vaksin covid-19. Maka dari itu peneliti berharap kepada manajemen RSUD Arifin Achmad Provinsi

Riau untuk dapat melakukan pelatihan bagi petugas administrasi dan menyediakan terkait SOP untuk keberlangsungan kinerja petugas.


SOP (Standar Operasional prosedur) merupakan perangkat lunak mengatur semua tahapan kerja, atau prosedur kerja tertentu. Menurut penelitian terdahulu Pelatihan SDM yang dilakukan juga masih jarang yang mana ini sangat berpengaruh terhadap pengetahuan dan keterampilan dari petugas farmasi. Untuk pelatihan SDM pernah dilakukan untuk awal pertama masuk bekerja di Rumah Sakit tetapi pada akhirakhir ini sudah tidak rutin dilaksanakan dan jika tidaklah pelatihan mengenai manajemen obat, melainkan pelatihan secara umum untuk keseluruhan SDM di Rumah Sakit. (Riza, 2021)

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan bahwa di bagian vaksin covid-19 belum adanya memiliki standar prosedur kerja dan pelatihan yang berkaitan dengan petugas. Maka dari itu asumsi dari peneliti pelayanan dibagian vaksin covid-19 sebisa mungkin untuk di adakan terkait SOP agar kinerja dalam pelayanan vaksin dapat berjalan sesuai dengan prosedur yang ada. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di RSUD Arifin Achmad dibagian vaksin covid-19 dalam waktu kerja yang telah ditentukan, tetapi pada saat penelitian petugas belum sepenuhnya menyesuaikan waktu kerja yang telah ditentukan.

Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut. kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas

tertentu. Agar dapatnya terselenggara kinerja yang baik indikator kinerja bisa digunakan untuk mengukur sampai mana kinerja tersebut bisa dikatakan baik, indikatornya ada kualitas kerja, kuantitas kerja, waktu kerja, dan kerja sama dalam penelitian ini hanya menggunakan dua indikator kinerja yaitu kualitas kerja dan waktu kerja. kinerja yang dilakukan dalam sebuah pelayanan tentunya memerlukan kinerja petugas yang baik pula. Untuk melihat kinerja petugas yang baik diperlukannya penilaian kinerja sebelum melakukan penilaian kinerja adanya indikator kinerja untuk melihat kinerja itu baik atau tidak.

B. Waktu Kerja

 untuk waktu kerja rumah sakit telah menetapkan jam kerja dari jam 08.00 wib sampai dengan jam 12.00 wib, istirahat dari jam 12.00 wib sampai dengan jam 13.00 wib setelah petugas istirahat jam 13.00 wib sampai dengan jam 16.00 wib membuka kembali pelayanan vaksin covid-19. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di RSUD Arifin Achmad dibagian vaksin covid-19 dalam waktu kerja yang telah ditentukan, tetapi kenyataannya petugas belum sepenuhnya menyesuaikan waktu kerja yang telah ditentukan. Kemampuan perusahaan untuk menetapkan waktu kerja yang dianggap paling efisien dan efektif pada semua level dalam manajemen.

Waktu kerja merupakan dasar bagi seseorang pegawai dalam menyelesaikan suatu produk atau jasa yang menjadi tanggung jawabnya. 71 (Sudaryo, 2018) Menurut asumsi dari peneliti bahwa waktu kerja yang di bagian vaksin covid-19 sudah ditentukan tapi belum

diterapkan dengan semestinya. Peneliti berharap petugas agar lebih memperhatikan jam waktu kerja agar tidak terjadinya masalah dikemudian hari. Kemampuan perusahaan untuk menetapkan waktu kerja yang dianggap paling efisien dan efektif pada semua level dalam manajemen. Waktu kerja merupakan dasar bagi seseorang pegawai dalam menyelesaikan suatu produk atau jasa yang menjadi tanggung jawabnya. (Sudaryo, 2018)

Menurut asumsi dari peneliti bahwa waktu kerja yang di bagian vaksin covid-19 sudah ditentukan tapi belum diterapkan dengan semestinya. Peneliti berharap petugas agar lebih memperhatikan jam waktu kerja agar tidak terjadinya masalah dikemudian hari.

Petugas Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan menggunakan wawancara, dan observasi di ketahui bahwa petugas administrasi di bagian vaksin covid-19 ada 2 dan masing-masing petugas mempunyai 2 pekerjaan, petugas pertama bekerja di pengolahan data rekam medis dan pelayanan vaksin covid-19 dan petugas kedua bekerja dipelayanan pendaftaran rawat jalan dan pelayanan vaksin covid-19 tapi dikarenakan pekerjaan utama di bagian rawat jalan tidak bisa ditinggal sekarang hanya tinggal 1 petugas yang bekerja di pengolahan data rekam medis, dan petugas datang keruangan vaksin covid-19 hanya pada saat setelah sholat dzuhur dan waktunya sebentar hanya untuk menginput data pasien yang telah vaksin, setelah itu balik ke pekerjaan utama di pengolahan rekam medis. Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai

seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya (Huseno,2016).

Petugas yang tidak mencukupi menyebabkan kegiatan pelayanan vaksin covid-19 yang dilakukan kurang maksimal dikarenakan pekerjaan yang merangkap 2 tempat dengan beban kerja yang bertambah dari sebelumnya. Maka dari itu asumsi dari peneliti diharapkan bahwa adanya penambahan petugas agar memaksimalkan kinerja petugas yang ada di pelayanan vaksin covid-19 di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

KESIMPULAN

Pada variabel Indikator Kinerja yaitu Kualitas Kerja dan Waktu Kerja menyatakan bahwa belum adanya pelatihan khusus untuk petugas administrasi di pelayanan vaksin covid-19 pelatihan berpengaruh dalam meningkatkan kinerja petugas dan Untuk SPO (Standar Operasional Prosedur) belum tersedianya untuk bagian vaksin covid-19 SOP (Standar Operasional Prosedur) merupakan perangkat lunak mengatur semua tahapan kerja, atau prosedur kerja tertentu dengan adanya SOP Kinerja Petugas bisa dikatakan baik sesuai standar yang telah ditetapkan.

S

SARAN

Penelitian ini adalah bentuk untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan terutama dalam pelayanan vaksin covid-19 agar lebih mengerti tentang kinerja petugas. Semoga penelitian

ini sangat bermanfaat bagi Rumah sakit, Universitas Awal Bros dan bagi peneliti.

UCAPAN TERIMAKASIH

Saya sebagai Mahasiswi Universitas Awal Bros mengucapkan Terimakasih kepada seluruh dosen Universitas Awal Bros yang telah memberikan dukungan kepada kami dalam menjalankan kegiatan ini, kepada pembimbing maupun akademik, dan seluruh pihak-pihak yang terlibat dalam kegiatan pengabdian.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, Ratna.(2021).Analisis Kinerja Petugas Rekam Medis di RSUD Besemah Kota Pagar Alam.Palembang.
- Fahmi, Irham.(2017).Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Aplikasi. Bandung: Alfabeta.
- Isabullah.(2019).Analisis Kinerja SDM bagian rekam medis di Rumah Sakit Bhayangkara.Yogyakarta.
- Mishbahuddin.(2020). meningkatkan manajemen pelayanan kesehatan rumah sakit. Yogyakarta: Tangga Ilmu.
- Prathivi, Sandya Bunga (2021). Pengaruh Stres Kerja Di Masa Pandemi Covid 19 Terhadap Kinerja Petugas Administrasi Di Rsud Arifin Achmad Provinsi Riau.Skripsi Prodi ARS. Stikes Awal Bros Pekanbaru
- Rohman. (2017). dasar-dasar manajemen . Malang: Inteligencia Media.
- Rundungan, Ria O, Dkk.(2015). JIKMU.Analisis Kinerja Petugas Kesehatan Gigi Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poliklinik Gigi RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow. Vol 5.No 2a
- Sugiyono. (2021). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D . Bandung: Alfabeta.
- Sudaryo, Yoyo A. A. (2018). manajemen sumber daya manusia kompensasi tidak langsung dan lingkungan fisik. Yogyakarta: Andi.
- Supomo, R. (2018). Pengantar Manajemen. Bandung: Penerbit Yrama Widya.
- Wati, Ani Riza. (2021). gambaran manajemen logistik obat di instalasi farmasi rumah sakit prof.Dr.tabrani Pekanbaru.Skripsi Prodi ARS.Stikes Awal Bros Pekanbaru
- Wulandari, A, dkk (2022). Pengaruh Sistem Perekrutan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Unit Administrasi Rumah Sakit Awal Bros Panam Pekanbaru. Journal of Hospital Administration and Management, Universitas Awal Bros, Volume : 3, Nomor : 2, Halaman 9-18
- Yuliana, A, S, dkk (2020). Persepsi Komunikasi Efektif Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rsud Petala Bumi Provinsi Riau. Journal of Hospital Administration and Management, Universitas Awal Bros, Volume : 1, Nomor : 2, Halaman 01-10
- Yuliana, A,S, dkk (2018). Analisis Pengendalian Kejadian Salah Sisip Dokumen Rekam Medis Di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru Tahun 2018. Al

Tamimi Kesmas : Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat (Journal of Public Health Sciences, STIKes Al Insyirah, Volume : 7, Nomor :2, Halaman : 97 - 111

JHAM

