

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

SKRIPSI



OLEH :
RAIHAN SAFA PADILLA
NIM 18001016

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS AWAL BROS
2022**

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

**Skripsi Ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Kesehatan**



**OLEH :
RAIHAN SAFA PADILLA
NIM 18001016**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS AWAL BROS
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah diperiksa, disetujui dan siap untuk dipertahankan dihadapkan Tim Penguji Skripsi Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros

JUDUL : ANALISIS KINERJA PETUGAS ADMINISTRASI
DALAM PELAYANAN VAKSIN COVID-19 DI
RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU
PENYUSUN : RAIHAN SAFA PADILLA
NIM : 18001016

Pekanbaru, 09 November 2022

- 1 Penguji I : Shelly Angella, M.Tr.Kes ()
NIDN. 1022099201
- 2 Penguji II : Marian Tonis, SKM, MKM ()
NIDN. 1002119401
- 3 Penguji III : Bobi Handoko, SKM., M.Kes ()
NIDN. 1008039101

Mengetahui
Ketua Program Studi S1 Administrasi Rumah
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Awal Bros



(Marian Tonis, SKM., M.K.M)
NIDN. 1002119401

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi :
Telah disidangkan dan disahkan oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi SI Administrasi
Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros

JUDUL : ANALISIS KINERJA PETUGAS ADMINISTRASI
DALAM PELAYANAN VAKSIN COVID-19 DI RSUD
ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU
PENYUSUN : RAIHAN SAFA PADILLA
NIM : 18001016

Pekanbaru, 09 November 2022

- 1 Penguji I : Shelly Angella, M.Tr.Kes ()
NIDN. 1022099201
- 2 Penguji II : Marian Tonis, SKM, MKM ()
NIDN. 1002119401
- 3 Penguji III : Bobi Handoko, SKM, M.Kes ()
NIDN. 1008039101

Mengetahui
Ketua Program Studi SI Administrasi Rumah
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Awal Bros



(Marian Tonis, SKM, M.K.M)
NIDN. 1002119401

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : RAIHAN SAFA PADILLA
JUDUL : ANALISIS KINERJA PETUGAS ADMINISTRASI
DALAM PELAYANAN VAKSIN COVID-19 DI RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH ARIFIN ACHMAD PROVINSI
RIAU
NIM : 18001016

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar agar keserjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya tidak terdapat karya/pendapat yang pernah ditulis/diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 09 November 2022

Yang membuat pernyataan

A 10,000 Rupiah Indonesian postage stamp is placed over the signature. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'SEPULUH RIBU RUPIAH', '10000', '10', '20', 'METEOR LEMPAH', and the serial number '6AEA9AKX101791703'.

Raihan Safa Padilla

UNIVERSITAS AWAL BROS

Skripsi, November 2022

RAIHAN SAFA PADILLA

**ANALISIS KINERJA PETUGAS ADMINISTRASI DALAM
PELAYANAN VAKSIN COVID-19 DI RSUD ARIFIN
ACHMAD PROVINSI RIAU**

xv + 78 halaman + 6 tabel + 5 gambar + 14 lampiran

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 Provinsi Riau mengenai penambahan petugas, saranan prasarana yang membantu kinerja petugas menjadi lebih baik.

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

**ADMINISTRATION HOSPITAL MANAGEMENT STUDY
UNIVERSITAS AWAL BROS**

**SKRIPSI
RAIHAN SAFA PADILLA
NIM : 18001016**

**PERFORMANCE ANALYSIS OF ADMINISTRATIVE OFFICERS IN COVID-19
VACCINE SERVICES AT ARIFIN ACHMAD HOSPITAL, TIAU PROVINCE**

xv + 78 Pages + 6 Tabels + 5 Pictures + 14 Attachments

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 Pperformance 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

DATA RIWAYAT HIDUP



Data Pribadi

Nama : Raihan Safa Padilla
Tempat / Tanggal Lahir : Muara Bungo, 23 November 2000
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Anak Ke : 1 (Satu)
Status : Belum Menikah
Nama Orang Tua
Ayah : Nasprin
Ibu : Peni
Alamat : Pintu Jorong Pudung

Latar Belakang Pendidikan

Tahun 2005 s/d 2006 : TK Bhayangkara Muara Bungo
Tahun 2006 s/d 2012 : SD N 1 Tandun
Tahun 2012 s/d 2015 : SMP N 1 Tandun
Tahun 2015 s/d 2018 : SMA N 1 Tandun
Tahun 2018 s/d 2022 : Universitas Awal Bros

Pekanbaru, 09 November 2022

Yang menyatakan

(RAIHAN SAFA PADILLA)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Skripsi ini tepat pada waktunya yang berjudul **“ANALISIS KINERJA PETUGAS ADMINISTRASI DALAM PELAYANAN VAKSIN COVID-19 DI RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU”**

Penulisan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan S1 Administrasi Rumah Sakit Universitas Awal Bros. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dalam penyusunan Skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kkritik dan saran yang bersifat membangun.

Dalam penyusunan Skripsi ini, banyak mendapatkan bimbingan, bantuan dan serta saran dorongan semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada :

1. Allah SWT, Sang Khalik Seluruh Alam. Pemberi pertolongan yang tak terkira yang selalu ada untuk hamba-Nya.
2. Kedua Orang Tua, yang telah mendukung, serta mendoakan agar dilancarkan dan diberikan hasil yang terbaik.
3. Ibu Dr. Dra Wiwik suryandartiwi, MM selaku Rektor Universitas Awal Bros.
4. Utari Christya Wardhani, S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku Dekan Universitas Awal Bros.
5. Bapak Agus Salim,S.Kep., M.Si selaku Pembimbing akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingannya.
6. Bapak Marian Tonis, SKM., M.K.M selaku Ketua Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit dan Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingannya.
7. Bapak Bobi Handoko, SKM., M.Kes selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingannya.
8. Segenap Dosen dan Staf Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit

Universitas Awal Bros, yang telah memberikan dan membekali penulis dengan ilmu pengetahuan.

9. Semua rekan-rekan dan teman seperjuangan Prodi SI Administrasi Rumah Sakit Universitas Awal Bros.
10. Serta semua pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung selama penulisan Skripsi ini yang tidak dapat peneliti sampaikan satu persatu, terima kasih banyak atas semuanya.

Akhir kata penulis sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan serta dalam penyusunan Skripsi ini dari awal sampai akhir. Semoga Allah SWT senantiasa meridhoi segala usaha kita.

Pekanbaru, 09 November 2022



Raihan Safa Padilla

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
DATA RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR ISTILAH.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.6 Penelitian Terkait	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Rumah sakit.....	9
2.1.1 Pengertian rumah sakit.....	9
2.1.2 Tugas dan fungsi rumah sakit	10
2.2 Virus Corona	12
2.3 Kinerja	12
2.3.1 Pengertian Kinerja.....	12
2.3.2 Indikator kinerja.....	13
2.3.3 Indikator kinerja karyawan	14

2.3.4 Dimensi kinerja	14
2.3.5 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja.....	15
2.3.6 Evaluasi kinerja.....	18
2.3.7 Penilaian kinerja.....	19
2.3.8 Tujuan penilaian.....	20
2.3.9 Unsur-unsur penilaian kinerja.....	20
2.4 Pelayanan.....	22
2.4.1 Definisi pelayanan.....	22
2.4.2 Kualitas pelayanan	24
2.5 Manajemen	25
2.5.1 Pengertian manajemen	25
2.5.2 Unsur-unsur manajemen	25
2.6 Kerangka teori	30
2.7 Kerangka berfikir	31

BAB III METODE PENELITIAN 33

3.1 Jenis dan Desain Penelitian	33
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	33
3.3 Informan Penelitian	33
3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	34
3.5 Jenis dan Cara Pengumpulan Data	35
3.6 Definisi Istilah	38
3.7 Pengolahan dan Analisis Data.....	39
3.8 Keaslian Data	39

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 40

4.1 Hasil	41
4.2 Pembahasan.....	66
4.3 Keterbatasan Penelitian.....	76

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	78
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Penelitian Terkait	7
Tabel 3.1 Informan Penelitian	35
Tabel 3.2 Definisi Istilah	39
Tabel 4.1 Karakteristik Informan	46
Tabel 4.2 Petugas Administrasi.....	52
Tabel 4.3 Penelitian Terkait	73

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	31
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir.....	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi RSUD Arifin Achmad	43
Gambar 4.2 Denah Pelayanan Vaksin Covid-19.....	45
Gambar 4.3 Alur Pelayanan Vaksin Covid-19	46

DAFTAR ISTILAH

Istilah	:	Keterangan
WHO	:	Salah satu badan PBB yang bertindak sebagai koordinator kesehatan umum internasional
SDM	:	Individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi
Permenkes	:	Peraturan perundang-undangan yang ditetapkan oleh menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintah dibidang kesehatan
SOP	:	Sebagai rangkaian prosedur yang dimiliki oleh instansi atau perusahaan
RSUD	:	Institusi pelayanan kesehatan yang dimiliki oleh pemerintah daerah
Purposive Samplig	:	Teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu
Variabel Denpenden	:	Varibel dipengaruhi
Variabel Indenpenden	:	Variabel Mempengaruhi

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat permohonan izin studi pendahuluan ke RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau
- Lampiran 2 : Surat Balasan izin Studi Pendahuluan dari RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau
- Lampiran 3 : Surat permohonan izin penelitian ke RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau
- Lampiran 4 : Surat balasan izin penelitian di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau
- Lampiran 5 : Surat Pengajuan Etik
- Lampiran 6 : Surat Balasan Etik
- Lampiran 7 : Surat Selesai Penelitian
- Lampiran 8 : Lembar Persetujuan menjadi Informan
- Lampiran 9 : Lembar pedoman wawancara
- Lampiran 10 : Lembar Matriks hasil wawancara
- Lampiran 11 : Lembar Observasi
- Lampiran 12 : Lembar Konsul Pembimbing
- Lampiran 13 : Lembar Konsul Pembimbing II
- Lampiran 14 : Lembar Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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. Dibidang 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 serve acute respiratory syndrome coronavirus 2 (SARS-CoV-2)*, sedangkan covid-19 merupakan penyakit akibat infeksi *virus serve 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”

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas kerja petugas Administrasi dalam Pelayanan Vaksin Covid-19 di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau ?
2. Bagaimana waktu kerja Petugas Administrasi dalam Pelayanan Vaksin Covid-19 di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Kerja Petugas Administrasi dalam Pelayanan Vaksin Covid-19 di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau
2. Untuk mengetahui bagaimana Waktu Kerja Petugas Administrasi dalam Pelayanan Vaksin Covid-19 di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yaitu :

1.4.1 Tempat Penelitian

Peneliti berharap hasil dari penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Rumah Sakit. Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan Kinerja Pelayanan Vaksin Covid-19 yang lebih baik di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau.

1.4.2 Universitas Awal Bros

Peneliti berharap ini dapat memberikan manfaat sebagai bahan untuk menambah pengetahuan dan sebagai bahan referensi bagi perpustakaan sehingga bermanfaat bagi mahasiswa lain untuk masa yang akan datang.

1.4.3 Peneliti

Peneliti ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan terutama dalam kinerja petugas administrasi dalam pelayanan Vaksin Covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Analisis Kinerja Petugas Administrasi dalam Pelayanan Vaksin Covid-19 Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau. Objek penelitian ini adalah Petugas Administrasi dalam pelayanan vaksin covid-19. Penelitian dilakukan mulai bulan Agustus-September 2022.

1.6 Penelitian Terkait

Tabel 1.1 Penelitian Terkait

No	Judul	Tahun	Masalah	Metode	Hasil
1.	Analisis Kinerja SDM Bagian Rekam medis di Rumah Sakit Bhayangkara Polda Daerah Istimewa Yogyakarta.	2019	Sedikitnya jumlah SDM hanya 8 orang, membagi dalam 3 shif pagi 3 orang, siang 2 orang, malam 1 orang, 1 lepas dinas 1 orang lagi libur. Sementara jumlah kunjungan perhari rawat jalan 100-150 pasien. Dan jumlah petugas rekam medis yang terbatas.	Teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode observasi dan wawancara, teknis analisis menggunakan deskriptif komperatif	Hasil penelitian didapatkan bahwa pendistribusian berkas rekam medis di Rumah Sakit Bhayangkara Polda Daerah Istimewa Yogyakarta dilaksanakan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)Rekam medis, Kompetensi SDM dalam penjagaankerahasian berkas rekam medis masih kurang untuk menjaga kerahasiannya, karena masih kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM), disamping itu petugas rekam medis tidak semuanya berlatar belakang perekam medis.
2.	Analisis Kinerja Petugas Rekam Medis Di Rsud Besemah Kota Pagar Alam	2021	Berdasarkan hasil penelitian disarankan kepada pihak RSUD Besemah Kota Pagar Alam terutama pihak manajemen rumah sakit perlu memfokuskan pada	Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain penelitian cross sectional yang dilakukan untuk mengetahui variabel independen dan variabel dependen. Analisis data dilakukan secara univariat, bivariat, dan multivariat. Sampel dalam	Berdasarkan hasil penelitian disarankan kepada pihak RSUD Besemah Kota Pagar Alam terutama pihak manajemen rumah sakit perlu memfokuskan pada aspek kepatuhan terhadap prosedur tetap yang sudah ditetapkan pihak rumah sakit dan mengadakan pelatihan manajemen petugas rekam medis untuk meningkatkan kinerja petugas rekam medis.

aspek kepatuhan terhadap prosedur tetap yang sudah ditetapkan pihak rumah sakit dan mengadakan pelatihan manajemen petugas rekam medis untuk meningkatkan kinerja petugas rekam medis.

penelitian ini adalah semua petugas rekam medis di RSUD Besemah Pagar Alam sebanyak 62 orang yang diambil dengan teknik purposive sampling.

-
- | | | | | | |
|----|---|------|--|---|--|
| 3. | Analisis Kinerja Tenaga Kesehatan Pada Puskesmas Lapadde Kota Parepar | 2016 | Turunnya kinerja tenaga kesehatan disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya faktor kemampuan, beban kerja, disiplin kerja dan motivasi. | Penelitian ini menggunakan metode penelitian analitik dengan desain penelitian observasional dengan pendekatan cross sectional study. | Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara kemampuan ($p = 0,002$), beban kerja ($p = 0,004$), disiplin kerja ($p = 0,000$), dan motivasi kerja ($p = 0,001$) dengan kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Lapadde Kota Parepare. Kesimpulan dari penelitian bahwa ada hubungan antara kemampuan, beban kerja, disiplin kerja dan motivasi kerja dengan kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Lapadde Kota Parepare. |
|----|---|------|--|---|--|
-

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Rumah Sakit

2.1.1 Definisi Rumah Sakit

Rumah Sakit di definisikan sebagai sebuah institusi perawatan kesehatan profesional yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat, dan tenaga ahli kesehatan lainnya. Rumah sakit merupakan sebuah lembaga yang memberikan pelayanan kesehatan secara umum. Kesehatan itu bisa berupa rawat inap atau rawat jalan. Dengan demikian rumah sakit bisa didefinisikan sebagai sebuah institusi penyedia layanan kesehatan yang bertugas untuk melakukan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan. Rumah sakit merupakan salah satu sarana kesehatan yang melaksanakan upaya kesehatan dan meningkatkan kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Rumah Sakit merupakan Sarana pelayanan Kesehatan, tempat berkumpulnya orang sakit maupun orang sehat, atau dapat menjadi tempat penularan penyakit serta memungkinkan terjadinya pencemaran lingkungan dan gangguan Kesehatan. 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 serta menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. (Mishbahuddin, 2020)

2.1.2 Tugas, Tujuan dan Fungsi Rumah Sakit

Menurut undang-undang No. 44 tahun 2009 dalam (Isbullah 2019) tentang Rumah Sakit menjelaskan Rumah Sakit Mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, Rumah Sakit mempunyai tugas dan fungsi yaitu :

- a) Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
- b) Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
- c) Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
- d) Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

Menurut Herlambang (2012) dalam Isbullah (2019), peran dan fungsi rumah sakit yaitu:

- a. melaksanakan usaha pelayanan medik.
- b. Melaksanakan usaha rehabilitasi medik.
- c. Usaha pencegahan komplikasi penyakit dan peningkatan

pemulihan kesehatan.

- d. Melaksanakan usaha perawatan.
- e. Melaksanakan usaha pendidikan dan latihan medis dan para medis.
- f. Melaksanakan sistem rujukan.
- g. Sebagai tempat penelitian.

Menurut Mishbahuddin (2020), disebutkan asas dan tujuan rumah sakit. Rumah sakit diselenggarakan berdasarkan Pancasila dan didasarkan kepada nilai kemanusiaan, etika dan profesionalitas, manfaat, keadilan, persamaan hak dan anti diskriminasi, pemerataan, perlindungan dan keselamatan pasien, serta mempunyai fungsi sosial. Pengaturan penyelenggaraan Rumah Sakit bertujuan:

- a. mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan;
- b. memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia di rumah sakit;
- c. meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit; dan
- d. memberikan kepastian hukum kepada pasien, masyarakat, sumber daya manusia rumah sakit, dan Rumah Sakit

2.2 Corona Virus

Pada Desember 2019, kasus pneumonia pertama kali dilaporkan terjadi di Wuhan, Provinsi Hubei, China. Penyakit ini berkembang sangat pesat dan menyebar ke berbagai provinsi lain di China, bahkan menyebar ke Thailand dan Korea Selatan dalam waktu kurang dari satu bulan (Nur Indah, 2020). WHO mengumumkan nama penyakit tersebut merupakan Corona Virus Disease (Covid-19) yang disebabkan oleh virus SARSCoV-2 pada tanggal 11 Februari 2020. Corona virus adalah penyakit jenis baru yang ditemukan dapat menyebabkan penyakit covid-19, sedangkan covid-19 adalah penyakit menular yang disebabkan oleh coronavirus yang baru ditemukan (Yul Asriati, 2020) dalam Prathivi (2021)

2.3 Kinerja

2.3.1 Definisi Kinerja

Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Kinerja pegawai sebagai potensi yang dimiliki sumber daya manusia merupakan suatu kekuatan atau kemampuan dalam menghasilkan suatu yang bersifat materi maupun nonmateri, baik itu yang bisa dihitung dengan nilai uang maupun tidak (Sudaryo,2018).

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. Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Manajemen kinerja adalah

keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut. (Tsauri, 2014).

2.3.2 Indikator Kinerja

Menurut Yoyo Sudaryo dalam buku manajemen Sumber Daya Manusia (2018), Indikator Kinerja yaitu :

1. Kualitas Kerja

Bagi perusahaan penyediaan produk-produk yang berkualitas merupakan suatu tuntunan operasi agar dapat bertahan hidup dalam berbagai bentuk persaingan. Meningkatkan daya beli dan adanya dukungan konsumen terhadap keberadaan kualitas kerja yang ditawarkan, akan semakin meningkatkan keberlangsungan organisasi dalam mencapai suatu tujuan yang ditetapkan.

2. Kuantitas Kerja

Penguasaan pasar merupakan salah satu strategi pemasaran yang harus jadi pertimbangan utama bagi perusahaan, untuk itu kuantitas produksi akan menentukan kemampuan organisasi guna menguasai pasar dengan menawarkan sebanyak mungkin produk yang mampu dihasilkan.

3. Waktu Kerja

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.

4. Kerja Sama

Kerja sama merupakan ikatan jangka panjang bagi semua komponen perusahaan dalam melakukan berbagai aktivitas bisnis. Kerja sama merupakan tuntunan bagi perusahaan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan adanya kerja sama yang baik akan memberikan kepercayaan pada berbagai pihak yang berkepentingan, baik secara langsung maupun tidak langsung dengan perusahaan.

2.3.3 Indikator Kinerja Karyawan

Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada 3 indikator menurut Maria Ulfa (2015) dalam Prathivi (2021) diantaranya:

a. Kuantitas

Jumlah yang harus diselesaikan, terkait pengukuran dimulai dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Berkaitan terhadap keluaranyang dihasilkan.

b. Kualitas

Mutu yang harus dihasilkan seperti baik atau tidaknya, berkaitan dengan bentuk keluaran.

c. Ketepatan waktu

Sesuai atau tidak dengan waktu yang sudah direncanakan

2.3.4 Dimensi Kinerja

Adapun dimensi kinerja menurut Wiwik dan Dewi (2017) dalam Prathivi (2021) yaitu :

a. Kuantitas dari hasil, yaitu diukur dari persepsi karyawan terhadap jumlah kegiatan yang dikerjakan dan hasilnya.

b. Kualitas dari hasil, yaitu diukur dari persepsi karyawan

terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan juga kesempurnaan tugas terhadap kemampuan karyawan.

- c. Ketepatan waktu dari hasil, yaitu diukur dari persepsi karyawan terhadap suatu kegiatan yang diselesaikan serta upaya dalam memaksimalkan waktu yang ada.
- d. Kehadiran, yaitu tingkat kehadiran karyawan dalam perusahaan.
- e. Kemampuan bekerja sama, yaitu diukur dari kemampuan karyawan dalam bekerja sama antar rekan kerja dan lingkungannya.

2.3.5 Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

Menurut Zainal (2019) Untuk Mendapatkan Kinerja yang baik dari karyawan, ada faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu :

- a. Efektivitas dan Efisiensi

Bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa tercapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif apabila akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan menilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan kepuasan walaupun efektif dinamakan efisien. Sebaliknya bila akibatnya yang dicari-cari tidak penting atau remeh maka kegiatan tersebut efisien.

b. Otoritas (wewenang)

Otoritas menurut istilah adalah sifat dari suatu komunikasi atau perintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki seorang anggota organisasi kepada anggota lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja sesuai dengan kontribusinya. Perintah tersebut mengatakan apa yang boleh dilakukan dan yang tidak boleh dilakukan.

c. Disiplin

Taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku. Dengan demikian disiplin karyawan adalah kegiatan karyawan yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan organisasi dimana berkerja.

d. Inisiatif

Berkaitan dengan daya pikir dan kreativitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

Kinerja dalam lingkup organisasi adalah hasil kerja yang telah dicapai oleh suatu organisasi dalam melakukan suatu pekerjaan dapat dievaluasi tingkat kinerjanya. Berhasil tidaknya tujuan dan cita-cita dalam organisasi tergantung bagaimana proses kinerja itu dilaksanakan.

Kinerja organisasi tidak lepas dari faktor-faktor yang dapat mempengaruhi. Berikut adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi:

- a. Teknologi yang meliputi peralatan kerja dan metode kerja yang digunakan untuk menghasilkan produk atau jasa yang dihasilkan oleh organisasi. Semakin berkualitas teknologi yang digunakan, maka akan semakin tinggi tingkat kinerja organisasi tersebut.
- b. Kualitas input atau material yang digunakan oleh organisasi.
- c. Kualitas lingkungan fisik yang meliputi keselamatan kerja, penataan ruangan, dan kebersihan.
- d. Budaya organisasi sebagai pola tingkah laku dan pola kerja yang ada dalam organisasi yang bersangkutan.
- e. Kepemimpinan sebagai upaya untuk mengendalikan anggota organisasi agar bekerja sesuai dengan standar dan tujuan organisasi.
- f. Pengelolaan sumber daya manusia yang meliputi aspek kompensasi, imbalan, promosi dan lainnya.

Diatas menjelaskan mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja organisasi dalam pencapaian pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh sebuah organisasi atau instansi pemerintahan. Meningkatkan kinerja dalam sebuah organisasi atau

instansi pemerintah merupakan tujuan atau target yang ingin dicapai oleh organisasi dan instansi pemerintah dalam memaksimalkan suatu kegiatan yang telah ditetapkan sebelumnya (Tsauri, 2014).

2.3.6 Evaluasi Kinerja

Evaluasi kinerja adalah bentuk penilaian yang berguna untuk membandingkan rencana masa lalu dan eksekusi strategi, kegiatan operasi, pembentukan organisasi dan partisipasi pegawai dalam merencanakan masa depan dan mempersiapkan target kinerja untuk mencapai tujuan organisasi (Dreveton, 2013 dalam Adi Mora, dkk., 2016). Adapun beberapa fungsi evaluasi kinerja menurut Wirawan dalam Jafar (2017) yaitu :

- a. Untuk memberikan feedback kepada perusahaan mengenai kinerja karyawan.
- b. Sebagai alat promosi dan demosi
- c. Promosi yang dapat berupa kenaikan gaji
- d. Sebagai motivasi bagi karyawan yang dinilai
- e. Sebagai penentuan dan pengukuran kinerja karyawan
- f. Melakukan konseling terhadap kinerja karyawan yang buruk

2.3.7 Penilaian Kinerja.

Penilaian Kinerja adalah suatu penilaian yang dilakukan kepada pihak manajemen perusahaan baik karyawan maupun manajer yang selama ini telah melakukan pekerjaannya. Penilaian yang dilakukan nanti akan menjadi bahan masukan yang berarti dalam menilai kinerja yang dilakukan dan selanjutnya dapat dilakukan perbaikan, atau yang biasa disebut juga perbaikan kinerja dari yang berkelanjutan.

Dalam kinerja karyawan adanya Penilaian dalam kinerja untuk melakukan perbaikan kinerja dari yang sebelumnya. Ada beberapa alasan dalam melakukan penilaian kinerja yaitu :

1. Penilaian kinerja memberikan informasi bagi pertimbangan pemberian promosi dan penetapan gaji.
2. Penilaian kinerja memberikan umpan balik bagi para manajer maupun karyawan untuk melakukan introspeksi dan meninjau kembali perilaku selama ini baik yang positif maupun yang negatif untuk kemudian dirumuskan kembali sebagai perilaku yang mendukung tumbuh kembangnya budaya organisasi secara keseluruhan.
3. Penilaian kinerja diperlukan untuk dipertimbangkan pelatihan dan pelatihan kembali serta pengembangan.
4. Penilaian kinerja dewasa ini bagi setiap organisasi khususnya organisasi bisnis merupakan suatu keharusan, apalagi jika dilihat tigginya persaingan antar perusahaan. (Fahmi, 2017)

2.3.8 Tujuan Penilaian Kinerja

Tujuan penilaian kinerja menurut Wartono (2017) dalam Prathivi (2021).

a. Kedisiplinan

Penilaian yang dilakukan dengan melihat karyawan dalam mematuhi peraturan yang ada dan proses dalam melakukan pekerjaan yang sesuai dengan intruksi yang telah disediakan.

b. Kreatifitas

Penilaian dengan melihat kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan dengan kreatifitas yang dikembangkan oleh karyawan tersebut.

c. Pertanggungjawaban

Jika standar dan sasaran digunakan sebagai alat pengukur pertanggungjawaban, maka dasar untuk pengambilan keputusan kenaikan gaji atau upah, promosi dan lainnya adalah kualitas hasil pekerjaan karyawan bersangkutan.

d. Pengembangan

Jika standar dan sasaran digunakan untuk keperluan pengembangan, hal ini mengacu pada dukungan yang diperlukan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan mereka.

2.3.9 Unsur-unsur Penilaian Kinerja

Unsur-unsur penilaian kinerja yang dapat digunakan menurut Tri Wartono (2017) dalam Prathivi (2021) yaitu:

a. Prestasi

Penilaian hasil kerja baik kualitas dan kuantitas yang dihasilkan karyawan.

b. Bekerjasama

Penilaian kesediaan karyawan dalam berpartisipasi dan melakukan kerjasama dengan karyawan lain.

c. Kecakapan

Penilaian dalam menyatukan berbagai elemen yang terlibat dalam menyusun kebijaksanaan.

d. Tanggung jawab

Penilaian kesediaan karyawan dalam bertanggungjawab terhadap pekerjaannya, juga perilaku kerjanya.

Sedangkan menurut Friska (2017) dalam Prathivi (2021) unsur-unsur yang dapat dinilai dari kinerja karyawan adalah :

a. Kesetiaan

Tekad dan kesanggupan menaati, melaksanakan, menjalankan sesuatu dengan penuh kesadaran dan tanggungjawab.

b. Prestasi kerja

Kinerja yang dicapai oleh karyawan dalam menjalankan tugas dan pekerjaan yang diberikan.

c. Tanggungjawab

Kesanggupan karyawan dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang telah diberikan.

d. Ketaatan

Kesanggupan karyawan untuk mematuhi segala peraturan.

e. Kejujuran

Ketulusan hati seorang karyawan dalam melaksanakan tugas yang diberikan.

f. Kerjasama

Kesanggupan karyawan untuk menjalin kerjasama dengan karyawan lain dalam menyelesaikan tugasnya.

g. Prakarsa

Kemampuan seorang tenaga kerja dalam mengambil keputusan untuk melaksanakan suatu tindakan.

2.4 Pelayanan

2.4.1 Definisi Pelayanan

Pelayanan kesehatan juga bisa diartikan sebagai pemberian layanan kesehatan terhadap masyarakat. Pelayanan kesehatan itu juga di definisikan sebagai suatu konsep yang diterapkan untuk memberikan layanan dengan jangka waktu yang lama dan terus dilakukan kepada masyarakat. Pelayanan bisa diartikan sebagai suatu upaya pemberian bantuan ataupun pertolongan pada orang lain, baik itu berupa materi atau juga non materi agar seorang tersebut bisa menyelesaikan masalahnya. Dari pengertian ini, kita bisa mengambil sebuah benang merah bahwa setiap usaha menolong atau membantu orang lain dalam menyelesaikan masalahnya itu bisa dimaknai sebagai sebuah pelayanan. Bantuan itu tidak hanya bermakna materi tetapi juga non materi, misalnya seorang yang ingin mendapatkan informasi kesehatan, kemudian pihak rumah sakit memberikan informasi kesehatan kepada orang tersebut, sehingga orang yang sebelumnya merasakan kesulitan

utnuk mendapatkan informasi akhirnya bisa mendapatkan informasi dengan mudah, maka itu bisa disebut sebagai pelayanan. pelayanan adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang tidak bisa diraba atau dilihat, dan kegiatan tersebut terjadi sebagai adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang bertujuan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. (Mishbahuddin, 2020).

Menurut (Mishbahuddin, 2020). Pelayanan Kesehatan Paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif.

1. Pelayanan kesehatan promotif adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang lebih mengutamakan kegiatan yang bersifat promosi kesehatan.
2. Pelayanan kesehatan preventif adalah suatu kegiatan pencegahan terhadap suatu masalah kesehatan/penyakit.
3. Pelayanan kesehatan kuratif adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pengobatan yang ditujukan untuk penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit, pengendalian penyakit, atau pengendalian kecacatan agar kualitas penderita dapat terjaga seoptimal mungkin.
4. Pelayanan kesehatan rehabilitatif adalah kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan untuk mengembalikan bekas penderita ke dalam masyarakat sehingga dapat berfungsi

lagi sebagai anggota masyarakat yang berguna untuk dirinya dan masyarakat semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuannya.

2.4.2 Kualitas Pelayanan

Mutu merupakan suatu cara untuk meraih tujuan yang diinginkan, dengan cara yang paling efisien dan efektif, dengan penekanan dan memuaskan pembeli atau konsumen. Mutu tidaklah harus berkaitan dengan untuk harga yang mahal. Tetapi sebaliknya, mutu adalah kebutuhan untuk melakukan efisiensi dan penghematan biaya. Dalam hal mutu pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan akan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan. dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar dan efisien dan efektif.

Dasar yang dipergunakan untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan adalah memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan, yang apabila berhasil dipenuhi akan dapat menimbulkan rasa puas kepada konsumen terhadap pelayanan jasa kesehatan. Jadi yang dimaksud dengan mutu pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin tinggi tingkat kepuasan, maka makin baik mutu pelayanan kesehatan. (Mishbahuddin, 2020).

2.5 Manajemen

2.5.1 Definisi Manajemen

Manajemen merupakan pengendalian dan pemanfaatan dari semua faktor serta sumber daya yang menurut suatu perencanaan, diperlukan untuk mencapai atau menyelesaikan suatu yang harus dicapai atau tujuan kerja yang tertentu. Manajemen juga dapat dipandang sebagai suatu proses, dimana terdapat suatu perencanaan, pengkoordinasian, pengintegrasian, pembagian tugas, pengorganisasian, pengendalian, dan pemanfaatan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan. Manajemen juga dipandang sebagai ilmu dan seni, dimana terdapat upaya memahami secara sistematis bagaimana dan mengapa manusia melakukan kerja sama untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan. Manajemen dapat dipandang sebagai profesi, dimana dalam pencapaian tujuan organisasi secara optimum, diperlukan profesionalitas masing-masing anggota dengan pembagian tugas secara profesional dan proporsional. Manajemen dibutuhkan oleh semua organisasi, karena tanpa manajemen, semua usaha akan sia-sia dan pencapaian tujuan akan lebih sulit. (Rohman, 2017).

2.5.2 Unsur-Unsur Manajemen

Menurut R.Supomo didalam buku Pengantar Manajemen (2018) unsu-unsur manajemen ada 6 yaitu :

1. *Man*, tenaga kerja (SDM), baik tenaga kerja di level pimpinan maupun tenaga kerja di level operasional/pelaksana
2. *Money*,uang yang dibutuhkan untuk operasional organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan.
3. *Methods*,cara-cara yang dipergunakan dalam menjalankan organisasi untuk mencapai suatu tujuan.
4. *Materials*, bahan-bahan yang digunakan dalam menjalankan organisasi untuk mencapai suatu tujuan.
5. *Machines*, mesin-mesin/alat yang diperlukan atau dipergunakan pada organisasi terlalu untuk mencapai tujuan.
6. *Market*,pasar untuk menjula barang/jasa yang dihasilkan oleh organisasi.

Menurut (Rohman, 2017) mempunyai lima unsur (5M), yaitu:

1. *Man* merujuk pada sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi. Dalam manajemen, faktor manusia adalah yang paling menentukan. Manusia yang membuat tujuan dan manusia pula yang melakukan proses untuk mencapai tujuan. Tanpa ada manusia tidak ada proses kerja, sebab pada dasarnya

manusia adalah makhluk kerja.

2. *Money* adalah salah satu unsur yang tidak dapat diabaikan. Uang merupakan alat tukar dan alat pengukur nilai. Besar- kecilnya hasil kegiatan dapat diukur dari jumlah uang yang beredar dalam perusahaan.
3. Material terdiri dari bahan setengah jadi (raw material) dan bahan jadi. Dalam dunia usaha untuk mencapai hasil yang lebih baik, selain manusia yang ahli dalam bidangnya juga harus dapat menggunakan bahan/materi-materi sebagai salah satu sarana. Sebab materi dan manusia tidak dapat dipisahkan, tanpa materi tidak akan tercapai hasil yang dikehendaki.
4. *Machine* atau Mesin digunakan untuk memberi kemudahan atau menghasilkan keuntungan yang lebih besar serta menciptakan efisiensi kerja.
5. *Method* adalah suatu tata cara kerja yang memperlancar jalannya pekerjaan. Sebuah metode dapat dinyatakan sebagai penetapan cara pelaksanaan kerja suatu tugas dengan memberikan berbagai pertimbangan-pertimbangan kepada sasaran, fasilitas-fasilitas yang tersedia dan penggunaan waktu, serta uang dan kegiatan usaha.

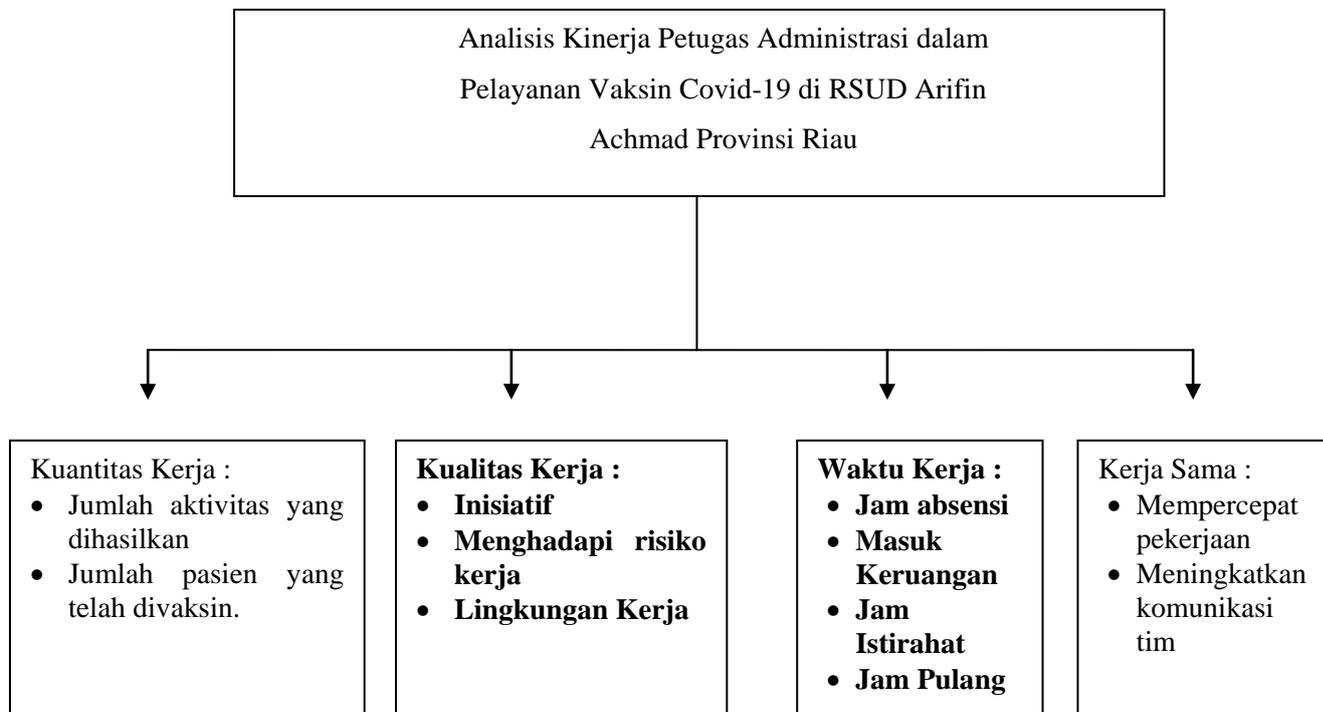
Dari beberapa pandangan mengenai unsur-unsur manajemen tersebut, jelas terlihat bahwa manusia merupakan unsur yang paling penting dan tidak dapat digantikan oleh unsur lainnya.

Manusia memiliki pikiran, harapan, serta gagasan yang sangat berperan dalam menentukan keterbedayaan unsur lainnya. Dengan kualitas manusia yang mumpuni, manajemen akan berjalan secara maksimal, dan sebaliknya dengan kualitas kinerja yang tidak baik, maka manajemen juga akan banyak mengalami hambatan dan kegagalan dalam pencapaian tujuan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas manusia dinilai penting dan harus senantiasa dilakukan, agar dalam penerapan manajemen, baik dalam komunitas (organisasi) maupun dalam konteks personalitas berjalan sebagaimana yang diharapkan. Selain kemampuan manusia yang memadai, dalam manajemen juga harus terdapat material (bahan-bahan). Karena dalam berbagai aktivitas sebagai proses pelaksanaan manajemen untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan, selalu membutuhkan adanya material (bahan-bahan). Dengan demikian, material juga merupakan alat atau sarana dari manajemen. Unsur lain yang juga menentukan dalam manajemen adalah mesin, dimana dalam paradigma saat ini, mesin merupakan pembantu manusia dalam pelaksanaan manajemen untuk mencapai tujuan, bukan sebaliknya manusia sebagai pembantu mesin

seperti yang terjadi pada masa sebelum revolusi industri.

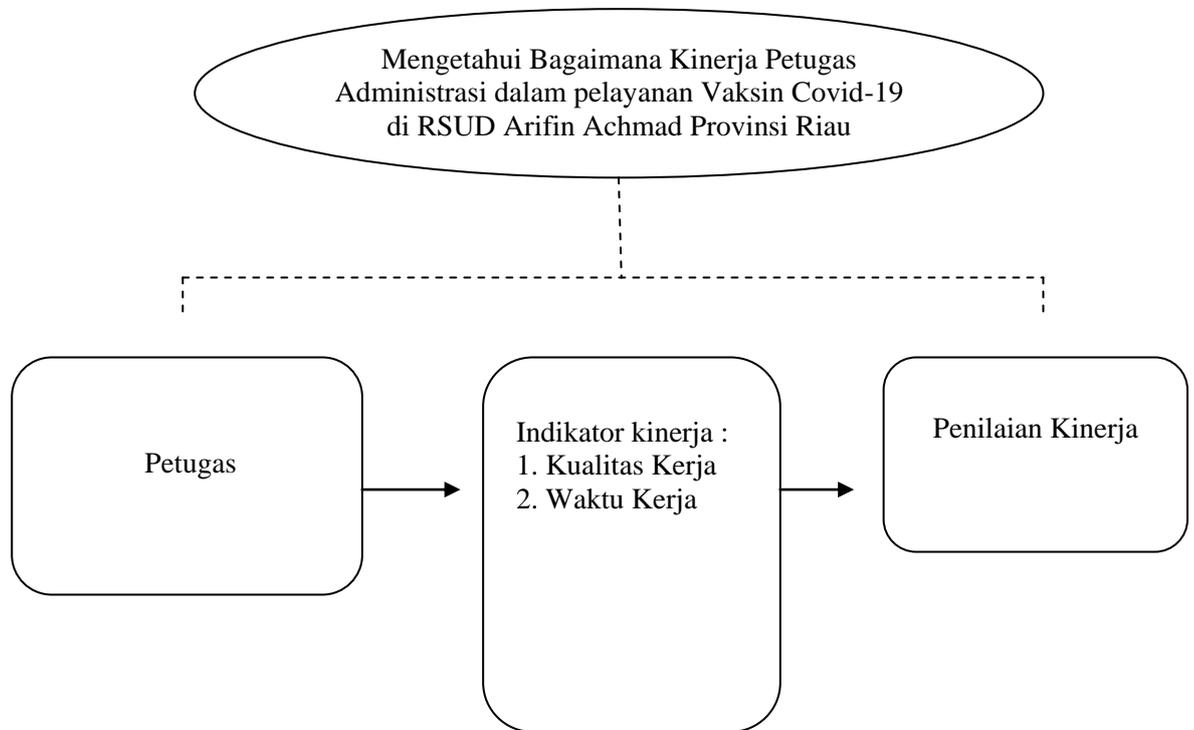
Unsur berikutnya yang juga ada dalam manajemen adalah metode/ cara, dimana dalam pelaksanaan berbagai kegiatan mencapai tujuan, manusia dihadapkan dengan berbagai alternatif yang harus dipilih salah satunya. Sehingga dengan pemilihan metode/cara kegiatan yang baik dari berbagai alternatif yang ada, pelaksanaan manajemen dalam mencapai tujuan akan berjalan secara tepat dan berhasil guna. Selanjutnya adalah unsur uang, keberadaannya juga merupakan salah satu faktor penentu berhasil atau tidaknya pelaksanaan suatu kegiatan dalam mencapai tujuan. Unsur uang sebenarnya bukan merupakan segala-galanya, namun proses manajemen dalam mencapai tujuan sedikit banyak dipengaruhi oleh unsur ini. Unsur uang membutuhkan perhatian yang baik dalam proses manajemen, karena dengan pengaturan yang baik akan memberikan dampak afisiensi. (Rohman, 2017).

2.6 Kerangka Teori



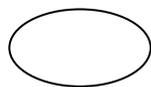
Gambar 1.1
Kerangka Teori

2.7 Kerangka Berfikir



Gambar 1.2
Kerangka Berfikir

Keterangan: :



: Variabel Dependen



: Variabel Independen



: Variabel yang diteliti

Terdapat variabel terikat dan variabel bebas, variabel terikat merupakan suatu variabel yang dapat berubah karena pengaruh dari variabel bebas. Variabel terikat yaitu mengetahui kinerja petugas pendaftaran dalam pelayanan covid-19 di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Indikator Kinerja Karyawan yaitu, Kualitas Kerja, Kualitas kerja Waktu Kerja, variabel bebas yang akan saya teliti dengan menggunakan indikator kinerja sebagai aspek untuk melakukan penelitian yaitu, Kualitas kerja dan Waktu kerja.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Desain Penelitian

Jenis Penelitian ini menggunakan Metode Deskriptif dengan pendekatan Metode Kualitatif, Metode analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan lebih rinci permasalahan yang akan diteliti. dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dengan analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada bagian pelayanan vaksin covid-19 di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Penelitian ini dilakukan dari bulan 19 September sampai dengan 28 September 2022 yang berlokasi di Jl. Diponegoro No.02, Kec. Pekanbaru Kota, Kota Pekanbaru, Riau.

3.3 Informan Penelitian

Data yang diperoleh dari informan dari sumber informasi yang didapat dan dibutuhkan sesuai yang diinginkan oleh peneliti dalam pelayanan vaksin covid-19 di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Informan pada penelitian ini terdiri dari informan kunci dan informan

utama. Informan utama yaitu petugas administrasi dalam pelayanan vaksin covid-19 dan merupakan orang yang akan sering ditanya oleh peneliti, informan Kunci yaitu Ketua yang berada dipelayanan vaksin covid-19 dan untuk infroman pendukung yaitu pasien yang telah melakukan vaksin covid-19 di RSUD Arifin Achmad.

Tabel 3.1
Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1.	Informan Kunci : Ketua Vaksin di Pelayanan Vaksin Covid-19	1
2.	Informan Utama : Petugas Pendaftaran Administrasi di pelayanan vaksin covid-19	1
3.	Informan Pendukung : Pasien Kunjungan di Pelayanan Vaksin Covid-19	3

3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Informan dalam penelitian ini menggunakan teknik non probability sampling yaitu purposive sampling. Purposive Sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, misalnya melakukan penelitian makanan, maka sampel sumber datanya adalah orang yang ahli makanan. Misalnya orang tersebut orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti dalam menjelajahi obyek/situasi sosial yang akan diteliti (Sugiyono, 2021).

Sampel dalam penelitian ini adalah ketua vaksin di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dan seluruh petugas pelayanan administrasi vaksin covid-19 di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Populasi merupakan keseluruhan dari objek penelitian sedangkan informan adalah sebagian kecil atau separuh dari objek penelitian tersebut.

Sumber informan adalah ketua vaksin, petugas pendaftaran administrasi dan Pasien kunjungan dipelayanan vaksin covid-19 di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Sedangkan kriteria eksklusi adalah semua petugas dalam pelayanan Vaksin covid-19 di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Alasan menggunakan teknik purposive sampling ini karena sesuai untuk digunakan untuk penelitian kualitatif, atau penelitian-penelitian yang tidak melakukan generalisasi.

3.5 Jenis dan Cara Pengumpulan Data

Berdasarkan permasalahan diatas, jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data atau fakta yang diperoleh secara langsung dari subyek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data, langsung pada subyek sebagai sumber informasi yang dicari. Data yang digunakan penelitian berdasarkan dari hasil Survei awal kepada ketua Vaksin Covid-19, dan Petugas Pendaftaran di Pelayanan Vaksin Covid-19 di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Penulis melakukan wawancara atau bertanya langsung kepada Ketua Vaksin Covid-19 dan Petugas Pendaftaran Administrasi Vaksin Covid-19 di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Wawancara ini dilakukan untuk memperoleh data atau informasi secara mendalam mengenai kinerja petugas pendaftaran

administrasi dalam pelayanan vaksin covid-19 di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau yang mempunyai beberapa indikator yaitu penghambat dari kinerja dalam melakukan pelayanan, kenyamanan dalam melakukan pelayanan, kemudahan dalam melakukan pelayanan, kecermatan petugas dalam melayani, merespon keluhan pasien atau tidak, melayani dengan sikap sopan santun atau tidak. (Sugiyono, 2021)

Data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku, serta dokumen. Data yang dihasilkan melalui observasi, Dokumentasi dan Profil RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Observasi Merupakan Teknik Pengolahan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Dalam penelitian ini peneliti langsung mengamati secara langsung tentang kualitas pelayanan yang dilakukan petugas pendaftaran administrasi di pelayanan vaksin covid-19 di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Dokumentasi adalah perlengkapan atau sumber data sekunder RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau observasi dalam penelitian kualitatif. Peneliti melakukan Dokumentasi dengan melihat langsung kinerja petugas pendaftaran administrasi dalam pelayanan vaksin covid-19 di RSUD Arifin Achmad. (Sugiyono, 2021)

Triangulasi adalah teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan data dari berbagai sumber data yang telah ada. Teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan observasi proses dari suatu pemerolehan informasi dengan

cara melakukan pengamatan, wawancara merupakan percakapan dua orang atau lebih yang berlangsung antara narasumber dan pewawancara dengan tujuan mengumpulkan data-data yang berupa informasi, dan Dokumentasi merupakan pengumpulan data yang berbentuk tulisan, gambar dan bahan referensi lainnya. (Sugiono, 2021)

3.6 Definisi Istilah

Tabel 3.2
Definisi Istilah

No.	Variabel	Definisi Istilah	Alat Ukur	Metode Pengumpulan Data
1.	Kinerja Petugas	Petugas administrasi yang bertugas dalam pelayanan vaksin covid-19 di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau	Pedoman Wawancara	1. Wawancara 2. Observasi 3. Dokumentasi
2.	Kualitas Kerja	Kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan seperti lingkungan kerja, produktif, inisiatif, menghadapi risiko kerja.	Pedoman Wawancara	1. Wawancara 2. Observasi 3. Dokumentasi
3.	Waktu Kerja	Untuk menentukan jumlah waktu yang digunakan dalam pelayanan vaksin covid-19 pada saat masuk ruangan, waktu absensi, waktu pulang.	Pedoman Wawancara	1. Wawancara 2. Observasi 3. Dokumentasi
4.	Penilaian Kinerja	Kondisi tentang kinerja di pelayanan vaksin covid-19 RSUD Arifin Achmad sesuai dengan prosedur yang ada	Pedoman Wawancara	1. Wawancara 2. Observasi 3. Dokumentasi

3.7 Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan Analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif yaitu, mendeskripsikan data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka. Data yang berasal dari naskah, wawancara, catatan lapangan, dokumen, dan sebagainya, kemudian data dideskripsikan sehingga dapat memberikan kejelasan terhadap kenyataan atau realitas. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan dan setelah dilapangan.

3.8 Keaslian Data

Untuk memperoleh data yang nilai keasliannya sesuai dengan bukti yang ada maka peneliti melakukan usaha-usaha sebagai berikut :

1. Memperpanjang Kehadiran

Peneliti melakukan masa observasi dan wawancara untuk memperoleh data yang valid dari lokasi penelitian. Peneliti melakukan wawancara untuk mendapatkan informasi yang berbeda dari para informan sampai jawaban yang keluar seperti jawaban yang pertama kali.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil

4.1.1 Gambaran Umum

4.1.1.1 Sejarah RSUD Arifin Achmad

RSUD Arifin Achmad merupakan Rumah Sakit Pemerintah Tipe B dengan batasan-batasan sebagai berikut :

Sebelah Utara : Berbatasan dengan FK UNRI

Sebelah Selatan : Berbatasan dengan Gereja HKBP

Sebelah Timur : Berbatasan dengan RS Bhayangkara

Sebelah Barat : Berbatasan dengan Pasar Sail

Perkembangan RSUD Arifin Achmad dimulai pada tahun 1950-an, pada saat itu gedung rumah sakit merupakan peninggakan pemerintah belanda. Sejak tahun 1963 kegiatan pelayanan kesehatan pada rumah sakit dipindahkan ke gedung di jalan Melur, selanjutnya bersamaan Pemerintah membangun gedung di jalan Diponegoro.

Pada tahun 1976 Rumah Sakit yang berada di jalan Diponegoro Diresmikan dengan nama Rumah Sakit Umum Provinsi (RSUP) dengan status Rumah Sakit Tipe C, pada tahun 1993 berdasarkan Sk No. KPTS-22/11993 RSUP Pekanbaru ditingkatkan kelasnya menjadi Rumah Sakit Kelas B Non

Pendidikan dengan nama Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD). Kemudian tahun 1999 menjadi rumah sakit kelas B Pendidikan pada Sk Menkes No. 240/MENKES-KESSOS/SK/III/2001 tentang Peningkatan Kelas RSUD Pekanbaru Milik Pemerintah Provinsi Riau. RSUD Arifin Achmad tahun 2010 masuk dalam kategori peringkat 10 besar RSUD Terbaik di Indonesia. Pada tahun 2017 RSUD Arifin Achmad telah mendapatkan Sertifikat Akreditasi Versi 2012 dengan predikat Lulus Tingkat Paripurna.

1. Visi, Misi dan Motto

a. Visi

“Menjadi Rumah Sakit Pendidikan Mandiri dengan Pelayanan Paripurna yang Memenuhi Standar Internasional”.

b. Misi

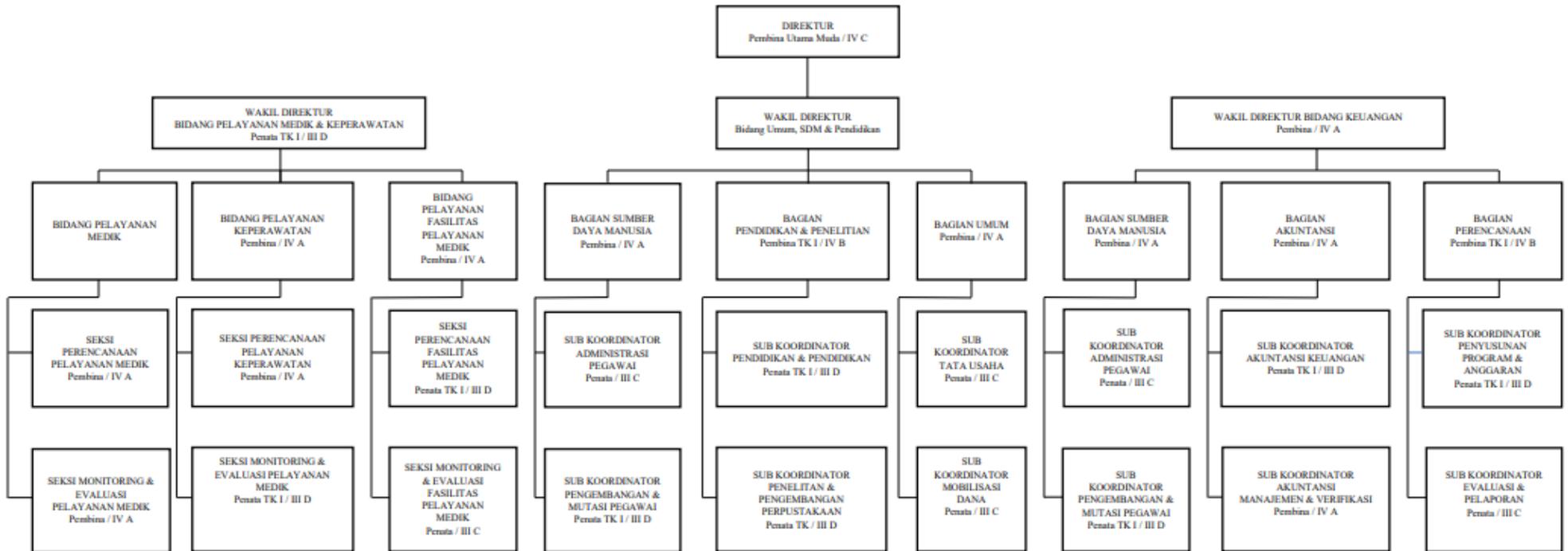
- 1) Rumah Sakit Pendidikan Mandiri, rumah sakit yang mampu menjalankan fungsinya dengan prinsip-prinsip Tri Darma Perguruan Tinggi yaitu Pendidikan dan Penelitian.
- 2) Pelayanan Paripurna, tersedianya pelayanan Subspesialistik dengan *System one stop services* dimana RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau menjadi salah satu rumah sakit rujukan tertinggi di Provinsi Riau.
- 3) Standar Internasional, Untuk meningkatkan daya saing pada era globalisasi/Masyarakat Ekonomi Asia (MEA).

c. Motto

“Kepuasan anda adalah Kabahagiaan kami”.

2. Struktur Organisasi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Gambar 4.1
Struktur Organisasi RSUD Arifin Achmad

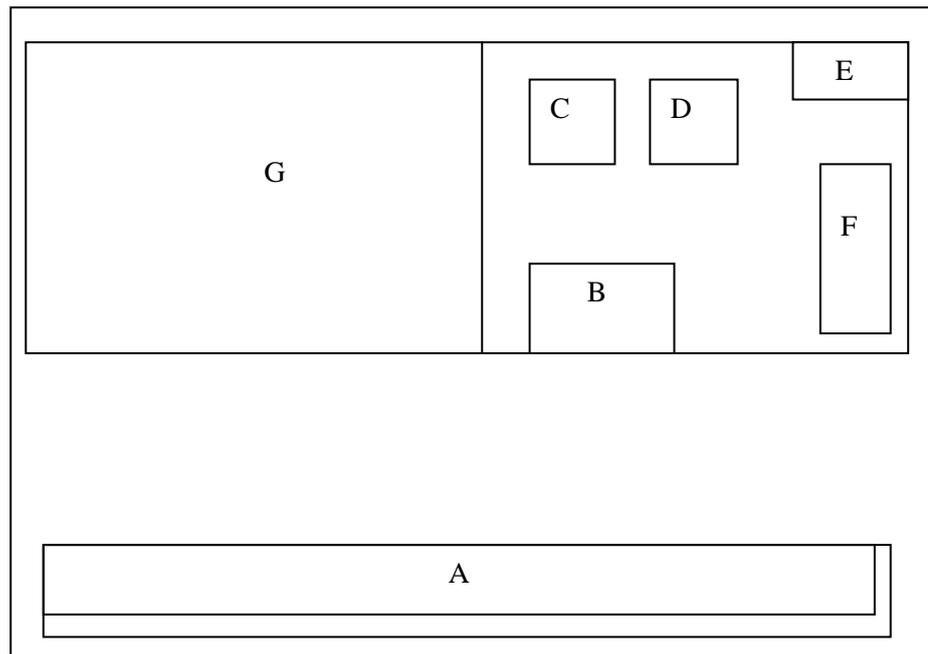


3. Pelayanan pada RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Adapun pelayanan yang terdapat di rumah sakit diantaranya yaitu :

1. Poliklinik Urologi
2. Poliklinik Anak
3. Poliklinik Bedah Anak
4. Poliklinik Bedah Digestif
5. Poliklinik Bedah Plastik
6. Poliklinik Bedah Syaraf
7. Poliklinik Bedah Umum
8. Poliklinik Gigi dan Mulut
9. Poliklinik Jantung
10. Poliklinik Kebidanan
11. Poliklinik Mata
12. Poliklinik Kulit dan Kelamin
13. Poliklinik Orthopedi
14. Poliklinik Paru
15. Poliklinik Penyakit Dalam
16. Poliklinik THT
17. Poliklinik Bedah Onkologi
18. Poli Anestesi
19. Poliklinik Thoraks
20. Poliklinik Syaraf
21. Poliklinik Okupasi
22. Tim Vaksin Covid-19

4. Denah Pelayanan Vaksin Covid-19



Gambar 4.2

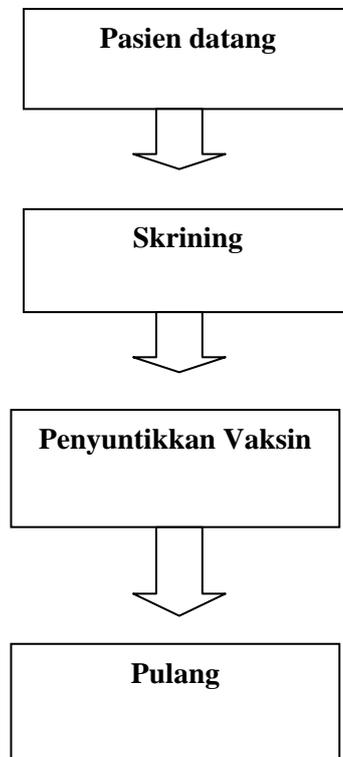
Denah Pelayanan Vaksin Covid-19 di RSUD Arifin Achmad

Keterangan :

- A : Terdapat ruangtunggu pelayanan vaksin covid-19 yang bergabung dengan poli lainnya.
- B : Pintu masuk ruangan pelayanan vaksin covid-19
- C : Meja Pendaftaran/ pengambilan formulir vaksin covid-19
- D : Meja Perawat
- E : Lemari
- F : Brankar
- G : Poli lain

5. Proses pelayanan vaksin covid-19

Berikut adalah Alur kegiatan pada bagian pelayanan vaksin covid-19 :



Gambar 4.3

Alur Pelayanan Vaksin Covid-19 di RSUD Arifin Achmad

Berikut adalah penjelasan Alur Pelayanan Vaksin Covid-19:

Pendaftaran peserta vaksin covid-19 dibuka dari jam 08.00 wib sampai dengan jam 12.00 wib. Pasien datang ke meja (Gambar 4.1) C pendaftaran untuk mengambil form yang telah disediakan, dan pasien mengisi data pribadi dan keluhan yang dirasakan oleh pasien yang akan melaksanakan vaksin covid-19. Petugas melakukan pengecekan kembali terkait data pribadi pasien terkait Alamat, No.Handphone dan riwayat penyakit keluhan pasien yang melaksanakan

vaksin. Setelah itu pasien diarahkan ke meja perawat (Gambar 4.1) D untuk melakukan cek suhu tubuh dan cek tensi kepada pasien. Jika suhu tubuh, tensi normal dan tidak adanya keluhan perawat akan menyuntikkan vaksin. Setelah melakukan penyuntikkan vaksin pasien kembali ke ruang tunggu (Gambar 4.1) A untuk melakukan observasi jika tidak adanya keluhan pasien yang telah melakukan vaksin jika tidak ada keluhan pasien boleh pulang jika pasien terdapat keluhan pasien diarahkan ke IGD.

4. Karakteristik Informan

Karakteristik informan berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan, jabatan. Jumlah informan sebanyak 5 orang yaitu Informan Kunci menjabat sebagai Ketua Vaksin bagian pelayanan vaksin covid-19, Informan Utama menjabat sebagai Petugas Administrasi yang melakukan pelayanan vaksin covid-19 bagian pendaftaran, dan untuk informan pendukung 3 pasien yang telah melakukan vaksin covid-19 di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Tabel 4.1
Karakteristik informan

Karakteristik					
Kode	Umur (Tahun)	Jenis Kelamin	Pendidikan	Lama Kerja (Tahun)	Jabatan
K1	42 tahun	L	S3	8 bulan	Ketua Vaksin
U1	26 tahun	L	D3	8 bulan	Petugas Administrasi
P1	22 tahun	P	SMA	-	-
P2	23 tahun	P	SMA	-	-
P3	21 tahun	P	SMA	-	-

4.1.2 Hasil Penelitian

1. Alur Pelayanan vaksin covid-19 di RSUD Arifin Achmad

Alur yang tersedia untuk melakukan pendaftaran vaksin covid-19 pasien mengambil formulir dimeja pendaftaran (Gambar 4.1) C dan mengisi sesuai data diri setelah itu pasien memberi formulir ke petugas yang telah diisi petugas akan mengkonfirmasi lagi terkait data diri pasien seperti NIK, Nama, Alamat, No,Handphone. Saat dalam melakukan pelayanan di bagian vaksin covid-19 petugas administrasi membantu menarahkan pasien terkait alur pelayanan vaksin membantu jika pasien terkendala dalam pengisian form dan petugas terkait mengkonfirmasi lagi data diri yang tercantum di form disesuaikan dengan KTP pasien yang akan melakukan vaksin covid-19 dan juga petugas

menanggapi jika pasien adanya kendala dalam pengisian formulir dan juga petugas akan menanyakan terkait keluhan yang dirasakan oleh pasien karena jika pasien dalam kondisi kurang sehat tidak memungkinkan untuk melakukan vaksin. Sebelum itu petugas mengarahkan pasien kemeja perawat (Gambar 4.1) D untuk pemeriksaan lebih lanjut seperti cek suhu tubuh, cek tensi pasien jika melebihi batas normal pasien diperkenankan untuk tidak vaksin. kinerja petugas bisa dikatakan baik apabila pasien puas dengan pelayanan yang diberikan bisa dilihat melalui observasi dan wawancara dibagian vaksin covid-19. Hasil wawancara yang dilakukan kepada informan terkait kinerja petugas dalam pelayanan vaksin covid-19 menyatakan bahwa :

...” Kalau di ditempat pertama saya vaksin dipuskesmas ya, kalau dipuskesmas tu ramai ya waktu baru vaksin pertama itu lumayan ramai ya lama banget sampai sore ya kalau disini sedikit lebih cepatlh pelayanannya...”(P1)

...” Kalau mereka mengarahkan habis ini kesini itu bagus sih kak, kalau menurut saya...”(P1)

Hasil wawancara informan pendukung 1 dan informan pendukung 2 itu sejalan dengan ungkapan yang menyatakan bahwa :

...”kalau dari pendapat saya melihat dari pelayanan yang telah saya rasakan saya bingung alurnya seperti

karna vaksin disini baru pertama kali, petugas disini lumayan membantu sih kak menurut pandangan saya sudah bagus petugas memberikan pelayanan kepada saya ...”(P2)

Bisa dikatakan pasien puas dengan pelayanan vaksin covid-19 tersebut karena pasien telah merasakan sendiri bagaimana petugas administrasi memberikan pelayanan dengan baik dan sesuai peraturan yang telah ada. Hal ini sejalan dengan ungkapan informan yang menyatakan bahwa :

...”hmmm...yang baik kan mbak?, pertama itu membantu yang mau di vaksin saat kurang tau untuk melakukan pendaftaran, terus kayak ramah gitu mbak kalau misalnya ada yang bertanya murah senyum itu aja sih mbak kalau menurut saya...”(P3)

Hasil wawancara terhadap informan pendukung tentang petugas menyatakan bahwa:

...”tadikn saya ada kendala pada saat pendaftaran petugasnya ya lumayan bisa menanggapi kendala saya, tadi kendalanya itu di nomor NIK itukan pendaftaran harus ada NIK nya kak...”(P2)

...”Keluhan yang ditanggapi lumayan cepatlah, kayak saya kurang tau alur yang disini ya petugasnya lumayan membantu...”(P2)

Hal ini sejalan dengan ungkapan informan yang menyatakan bahwa :

...”ya petugas juga menanyakan sebelum melakukan pendaftaran kayak adakah gejala demam vaksin yang sebelumnya karna saya vaksin ke 2 ya mba....”(P3)

Adapun kutipan wawancara sebagai berikut :

...” Untuk petugasnya baik sih kak, harapannya kayak Cuma tempat doang kalau menurut aku sih. Kalau untuk petugas-petugasnya gak ada sih bagus sih...”(P1)

...”harapan saya untuk kedepannya lebih baik lagi dari sebelumnya...”(P2)

...”harapan saya semoga petugas melakukan pelaynan dengan baik lagi...”(P3)

Berdasarkan hasil wawancara informan mengharapkan lebih baik lagi kinerjanya untuk pelayanan vaksin covid-19, karena jika pasien puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas maka kinerja petugas bisa dikatakan baik pelayanan yang diberikan oleh petugas administrasi di bagian vaksin covid-19 sudah cukup baik dengan alur yang tersedia, hanya kendala terbatasnya ruangan pada saat akan melakukan pendaftaran.

Selain melakukan pelayanan petugas juga harus cepat tanggap pada pasien yang mempunyai keluhan sebelum vaksin pertama maupun setelah vaksin.

2. Petugas

Tabel 4.2
Petugas Administrasi dipelayanan vaksin covid-19

No	Petugas	Jumlah
1.	Ketua Vaksin Covid-19	1
2.	Petugas Administrasi Vaksin Covi-19	1

Petugas terbagi menjadi 2 yaitu Petugas Administrasi dan Ketua Vaksin, Petugas Administrasi bertugas sebagai memberi pelayanan vaksin covid-19 Ketua Vaksin Sebagai Koordinasi Kelancaran Pelayanan Vaksin Covid-19 di RSUD Arifin Achmad.

Petugas yaitu orang yang memberikan pelayanan terutama bagi pelayanan tim vaksin covid-19. Petugas Administrasi dibagian vaksin covid-19 ada 2 petugas dikarenakan merangkap 2 pekerjaan petugas yang pertama merangkap kerja di bagian pengolahan data Rekam Medis dan Pelayanan vaksin covid-19 dan petugas kedua bekerja dibagian pendaftaran rawat jalan dan pelayanan vaksin covid-19 dikarenakan pasien di pendaftaran rawat jalan lebih banyak, dan untuk saat ini petugas administrasi hanya satu orang saja. Berdasarkan Analisis kendala yang ditemukan sesuai juga dengan informasi yang didapatkan dari hasil wawancara secara mendalam kepada ketua vaksin dan petugas administrasi di bagian pelayanan vaksin covid-19,

Adapun informasi yang didapat adalah sebagai berikut :

Hasil wawancara yang dilakukan kepada informan tentang petugas menyatakan bahwa :

...” Owhh... kalau untuk petugas vaskin karna juga bekerja dibagian lain kurang mencukupi ya, mereka ditambah lagi dengan personil-personil lain karna berhubungan dengan tugas-tugas diruangan masing-masing...”(K1)

...”Syarat - syaratnya harus sesuai standar dan telah mengikuti pelatihan jadi seorang perawat yang mengikuti vakasinasi itu harus dilalui dulu vasiator secara nasional yaitu pesayaratkan yang memang harus dipersiapkan ketika vakasinasi dirumah sakit begitu juga petugas rekam medis syaratnya D3 juga sudah dianggap kompeten dalam melakukan kegiatan vakasinasi...”(K1)

Hal ini sejalan dengan ungkapan informan yang menyatakan bahwa :

...” Kalau untuk semua tim ada 20 orang Cuma karna berhubungan karna untuk sekarang ni kan vaksin sudah satu-satu lah kan, jadi orang tu pun juga kayak pekerjaan diruangannya juga gak bisa ditinggal yang standby cuma satu yang kak ayu tu, standby dia kan di vaksin. Kalau full nya 20...”(U1)

...” Sebenarnya untuk tenaga petugas diutamakan yang rekam medis, d3 rekam medis kayak abang kemaren

masuk. Sebenarnya boleh, tergantung kinerjanya juga kemaren abang kan juga dipilih, yaa gitu abang jalani aja soalnya repot juga 2 tempat...”(U1)

Berdasarkan dari hasil wawancara petugas administrasi perlunya untuk tambahan petugas administrasi dikarenakan petugas administrasi saat ini mempunyai pekerjaan 2 dengan tempat yang berbeda yang pekerjaan pertama pengolahan data rekam medis dan pelayanan vaksin covid-19 dengan demikian beban kerja petugas juga bertambah.

Sedangkan untuk penampilan yang dikenakan oleh petugas, Adapun kutipan wawancara dengan pasien sebagai informan, berikut kutipan wawancaranya:

...” Kalau menurut saya sih seragam mereka lumayan baguslah kalau dilihat...”(P1)

Hal ini sejalan dengan ungkapan informan yang menyatakan bahwa :

...”Menurut saya hmm...lumayan rapi sih kak kalau untuk seragam yang dipakai oleh petugas...”(P2)

Pakaian yang dikenakan petugas sudah sesuai dengan ketentuan yang ada dirumah sakit dengan menggunakan baju berwarna putih dan celana berwarna hitam untuk petugas administrasinya dan perawat menggunakan baju perawat sesuai yang ada dirumah sakit. Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan untuk pakaian yang dikenakan oleh bagian

petugas administrasi bisa dikatakan rapi.

Alur dipelayanan vaksin covid-19 pasien yang akan melaksanakan vaksin mengambil form data diri dan riwayat keluhan penyakit pasien. Setelah pasien melakukan pengisian form berupa data diri dan keluhan pasien kembali ke petugas pendaftaran petugas akan mengkonfirmasi lagi terkait No. Handphone dan data pribadi pasien telah sesuai dengan KTP. Dikatakan baik apabila pasien puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas. Hasil wawancara yang dilakukan kepada informan menyatakan bahwa :

...”Alurnya.... Pasien datang kita kasih skrining, skrining bukan ada informasi tentang riwayat penyakit, suhu badan terus vaksin selanjutnya atau vaksin apa dia sebelumnya terus disitu ada tensi juga pokonya menyangkut tentang pasien ada ndak pantangannya yang melakukan vaksin gitu...”(U1)

Hal ini sejalan dengan ungkapan informan yang menyatakan bahwa :

...” Baik sih kak mereka mengarahkannya baik kayak terus ngarahin kalau habis daftar tu kemana gitu hmmm...”(P1)

Hal ini sejalan dengan ungkapan informan yang menyatakan bahwa :

...”ya... cukup membantu kak, kayak ditanya juga apakah ada gejala seperti demam, flu dan batuk. Bisa

dikatakan lumayan baik pelayanannya...”(P2)

Dari hasil wawancara yang dilakukan proses penerimaan yang dilakukan membantu menjelaskan alur dari pendaftaran vaksin covid-19 dan menanggapi jika adanya keluhan pasien sebelum melakukan suntik vaksin covid-19 yang dilakukan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

3. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana yang tersedia dipelayanan vaksin berupa kursi diruang tunggu dengan kapasitas yang luas menampung lebih 20 orang bergabung dengan poli lainnya, memiliki AC yang cukup dingin membuat pasien betah pada saat menunggu antrian saat melakukan vaksin covid-19 tersedianya meja untuk pendaftaran dan meja untuk perawat yang berada disebelah meja pendaftaran, terdapat toilet di depan ruangan bank BRI yang ada didalam gedung baru, ada 2 unit berupa komputer All In One yang berada dimeja petugas bagian pendaftaran dan satu unit komputer all in one untuk vaksin onsite yang berada di ruangan pengolahan data rekam medis. Untuk menunjang kinerja para petugas dibagian pendaftaran dalam melakukan pelayanan vaksin covid-19, harus didukung oleh sarana dan prasarana yang disediakan secara berkala. Hasil wawancara yang dilakukan kepada informan menyatakan bahwa :

...” Kayaknya kami kekurangannya di laptop aja kalau misalnya vaksin keluar. Kami dah lama sudah

mencoba minta kebutuhan laptop.belum dikabulkan sampai saa ini, kami kalau mau pergi vaksin di kantor gubernur bawa komputer yang besar tu yang all in one tu. Paling kalau misalnya capek bawak komputer tu kami bawa laptop masing-masing aja gitu...” (U1)

Ruang untuk pelayanan vaksin dengan perkiraan kapasitas 4x3 bisa menampung perkiraan 5 sampai 8 orang dengan ruang tunggu yang luas dengan 20 lebih kursi di ruang tunggu yang bergabung dengan poli lainnya. Hal ini sejalan dengan ungkapan informan yang menyatakan bahwa :

...” Menurut saya ruangnya agak kecil ya kak kecil gitu, kalau untuk ruang tunggu nya besar sih. Pas pas mau vaksinnya tempatnya kecil...”(P1)

...” Kalau menurut saya sih agak ruangan vaksinnya lah susah ya kak karna agak kecil, kalau ramai jadi ya sempit...”(P1)

Hal ini sejalan dengan ungkapan informan yang menyatakan bahwa :

...”Ruangnya aja yang terlalu kecil menurut saya tapi ruangnya cukuplah karena lumayanan luas...”(P3)

...”kalau untuk itu nggak ada sih kak...”(P3)

Ruangan pelayanan vaksin covid-19 berada di gedung baru di sebelah poli genitri fasilitas yang tersedia berupa

ruangtunggu yang nyaman dan luas. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi sarana dan prasarana di bagian pelayanan vaksin covid-19 di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau perlunya untuk sedikit di perluas ruangan dibagian vaksin covid-19 dan perlunya tambahan untuk satu unit laptop untuk memudahkan dan memperlancar kinerja petugas karena sebelumnya yang tersedia komputer all in one itu cukup menyulitkan petugas dalam melakukan pekerjaannya.

4. Primary Care

Selain itu sistem yang digunakan untuk keberlangsungan dalam melakukan pelayanan seperti Primary Care, primary care adalah sistem Berikut ini kutipan wawancara :

...”Kalau untuk sekarang kendala jaringan nggak, yang kendalanya yang banyak ditemukan misalnya vaksinnya hari ini tapi terbit kartu vaksin yang di pedulilindungi paling lama 2 x 24 jam kan gak bisa ontime langsung itukan masalah dari pusat. Solusinya kalau memang deadline jam terbang hari itu juga kita bantu dengan mendonwload dari primary carenya udah ada cetakan vaksinnya Cuma karna dipedulilindungi aja kan agak lama. Kalau gak terlalu mendesak kami jelaskan lah kalau paling lama 2 x 24 jam kan di pedulilindungi...”(U1)

...”Sebenarnya primary care itu terkoneksi dengan disup capil, kita Cuma menginput nomor NIK nya aja jadi NIK gak mungkin salah kan kita sesuai ktp jadi. Kalau misalnya di KTP nya salah itulah yang keluar yang bisa kita

rubah palingan nomor HP, Alamat...”(U1)

Primary care adalah suatu sistem yang digunakan oleh petugas untuk mendaftarkan pasien yang akan melakukan vaksin covid-19 dan kartu vaksin covid-19 yang bisa didapatkan dari sistem tersebut. Sistem primary care juga bisa melihat jangka waktu pasien yang akan melaksanakan vaksin yang kedua maupun vaksin booster agar tidak terjadinya kesalahan dalam menghitung jarak vaksin. Berdasarkan hasil wawancara pada saat menggunakan Primary Care kedala hanya di kartu vaksin untuk pasien yang telah melakukan vaksin terdapat sertifikat yang telah melakukan vaksin dalam 2 x 24 jam itu akan muncul dipedulilindungi, jika pasien mendesak untuk digunakan keperluan perjalanan ke luar kota petugas akan membantu untuk mencetakkan kartu vaksin tapi jika tidak terlalu mendesak petugas akan menjelaskan dan memberikan info terkait kapan keluarnya sertifikat vaksin dengan adanya sistem yang disediakan lebih memudahkan pekerjaan petugas.

5. Kualitas Kerja

Kualitas kerja bisa dilihat dari tersedianya SOP (Standar Operasional Prosedur) dan adanya Pelatihan yang diberikan untuk petugas walaupun tidak khusus itu sudah bisa dikatakan bagus dalam menilai kualitas kerja petugas dalam hal melakukan kinerja untuk memberikan pelayanan yang baik dan juga bisa menghadapi resiko kerja, lingkungan

kerja yang terjadi pada saat terjun melakukan pelayanan dan bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan dari petugasnya. Menurut keterangan dari petugas administrasi ruangan vaksin covid-19 belum pernah ada pelatihan yang diberikan khusus untuk petugas administrasi. Hal ini tidak sesuai dengan informasi yang didapatkan dari hasil wawancara dengan ketua vaksin covid-19.

Kinerja masih berkaitan dengan pelatihan dan SOP dalam menentukan kualitas kerja seseorang . Adapun kutipan wawancara sebagai berikut :

...” Administrasi sepanjang pengalaman ada...”(K1)

...”Dari dinas kesehatan sosialisasi-sosialisasi hanya pengarahan-pengarahan saja pelatihan tidak khusus tapi ada...”(K1)

...”Administrasi itu sebetulnya ini mungkin salah satunya kelemahan juga dari program vaksinasi ini tidak...hmmm... melakukan pelaporan secara terstandarisasi ya artinya tidak produk baku dari nasional maupun provinsi sehingga apa yang dilaporkan itu masih menurut pengetahuan masing-masing. Jadi, sebetulnya analisa vaksinasi itu lebih spesifik dengan analisa deskriptif dan analitik lagi ya sebetulnya...”(K1)

Hal ini tidak sejalan dengan ungkapan informan

yang menyatakan bahwa :

...” Abang terhitung belum lama maret, maret baru masuk abang belum ada dapat pelatihan gak tau juga yang lain.iya sih setahu abang infonya yang pelatihan Cuma yang dokter aja ...”(U1)

...”Perlu adanya pelatihan...”(U1)

Selain itu Adapun kutipan wawancara terkait SOP

(Standar operasional Prosedur)sebagai berikut :

...” SOP Pelayanan vaksin itu sudah dalam proses ya, artinya saya megang program ini selama 8 bulan harusnya dipersiapkan setahun yang lalu ya setahun setengah yang lalu ya, tapi sekarang dalam proses kita buat...”(K1)

...”Ya.. bisa kita lakukan dengan pertemuan rutin di komite medik melalui wa dan kita juga membutuhkan hmmm... bagian dari sumber daya manusia, itu bisa melalui surat edaran juga, surat edaran biasanya...”(K1)

Hal ini sejalan dengan ungkapan informan yang menyatakan bahwa :

...” Untuk SOP mungkin sama sekeretaris kak iis...”(U1)

...”sampai saat ini abang belum pernah lihat SOP nya tapi kayaknya ada dipegang sekretarisnya abang

belum nampak tapi abang pernah lihat sekilas...”(U1)

...”abang kemaren minta nanti kalau ada dikirim sampai sekarang belum kirim...”(U1)

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan petugas yang ditemukan bahwa belum adanya Pelatihan untuk petugas administrasi di bagian tim vaksin covid-19 pelatihan saat ini diberikan hanya untuk dokter, sedangkan hasil wawancara dengan ketua vaksin adanya pelatihan tapi tidak khusus hanya saja seperti pengarahan dari Dinas Kesehatan. Untuk SOP (Standar Operasional Prosedur) yang seharusnya tersedia kini masih dalam proses pembuatan SOP untuk pelayanan bagian vaksin covid -19 untuk menilai apakah kinerja petugas bisa dikatakan baik atau tidak.

6. Waktu Kerja

Jam kerja yang telah ditetapkan oleh rumah sakit untuk bagian pelayanan vaksin covid-19 adalah 8 jam, buka pelayanan dari jam 08.00 WIB sampai dengan 12.00 WIB, jam 12.00 WIB sampai dengan 13.00 WIB waktu Istirahat petugas dan dilanjutkan pelayanan vaksin covid-19 dari jam 13.00 WIB sampai dengan pulang 16.00 WIB. 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. Hasil wawancara peneliti sebagai berikut :

...” Ada peraturan jam kerja ya, kalau kerja disini bekerja dari jam 8 sampai dengan jam 4 sore . artinya, kalau vaksinasi ini sekarang kita harapkan sampai jam 4 sore , istirahat dari jam 12 sampai dengan jam 1 siang...”(K1)

Hal ini sejalan dengan ungkapan informan yang menyatakan bahwa :

...” Kami kalau kayak perawat membuat jadwal sendiri jadi karena mereka pagi sore malam ya, jadi mereka nanti mengabungkan semua jadwal mereka yang dari ruangan dulu baru nanti baru di sinkronkan dengan jadwal vaksin, abangkan jumat sabtu libur jadikan jadi kalau hari biasa siangya kesini, kalau hari libur paginya abang gak sibuk abang bantu kesini, kalau untuk jam masuk seperti biasa jam 8 istirahat jam 12 sampai jam 1 nanti pulangnyanya jam 4 sore...”(U1)

Berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara petugas membuka pelayanan vaksin jam 08.00 wib sedangkan hasil observasi menunjukkan bahwa pelayanan vaksin covid-19 pernah membuka layanan lewat dari jam 08.00 wib, hasil observasi petugas kembali membuka layanan lewat dari jam 13.00 WIB dan untuk jam pulang yang telah ditetapkan jam 16.00 WIB hasil observasi petugas tidak selalu menerapkan jam pulang yang telah ditetapkan oleh rumah sakit.

7. Penilaian Kinerja

Penilaian Kinerja adalah suatu penilaian yang dilakukan kepada pihak manajemen perusahaan baik karyawan maupun manajer yang selama ini telah melakukan pekerjaannya. Penilaian yang dilakukan nanti akan menjadi bahan masukan yang berarti dalam menilai kinerja yang dilakukan dan selanjutnya dapat dilakukan perbaikan, atau yang biasa disebut juga perbaikan kinerja dari yang berkelanjutan. Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada petugas didapatkan informasi tidak adanya penilaian kinerja yang dilakukan oleh pihak penanggung jawab tim bagian vaksin covid-19 di RSUD Arifin Achmad. Hasil wawancara informan sebagai berikut :

...” Ha... penilaian kinerja pada saat ini masih bersifat subjektif artinya masih tidak menggunakan indikator-indikator, form nya tidak ada jadi hanya lisan saja...”(K1)

...”Penilaian kinerja sangat baik ya kalau dirumah sakit umum, untuk pegawai itu di ukur melalui indikator kinerja individu. Tapi, di Khusus divaksinasi ini kita tidak melakukan pengukuran itu karna masing-masing pegawai itu berada di sub bagian lain. Nah, paham ya jadi vaksinasi ini pekerjaan tambahan ...”(K1)

...”Iya.....pengembangan kinerja tidak ada ya kita tidak tau juga vaksinasi ini sampai kapan akan

dilaksanakan karna kalau kita lihat sendiri masyarakat yang sudah vaksinasi banyak dan sekarang hmmm yang dilakukan vaksinasi setiap harinya juga sedikit ya. Artinya kita tidak melakukan pengembangan kinerja, sedangkan pengembangan kinerja itu sendiri tugas dari ha... SDM Rumah Sakit...”(K1)

Hal ini sejalan dengan ungkapan informan yang menyatakan bahwa :

...” Hhmmm.. penilaian kinerja belum ada sih belum ada dilakukan oleh atasan...”(U1)

...”Tujuan penilaian kinerja untuk lebih semangat kerja sih, jadi kayak tercapu kalau ada penilaian nya atau bahkan ada rewardnya kan...”(U1)

...”Kami kalau kayak perawat membuat jadwal sendiri jadi karena mereka pagi sore malam ya, jadi mereka nanti mengabungkan semua jadwal mereka yang dari ruangan dulu baru nanti baru di sinkronkan dengan jadwal vaksin, abangkan jumat sabtu libur jadikan jadi kalau hari biasa siangnya kesini, kalau hari libur paginya abang gak sibuk abang bantu kesini...”(U1)

Berdasarkan Hasil wawancara diatas tidak adanya penilaian kinerja untuk petugas administrasi, penilaian yang dilakukan hanya bersifat subjektif dan tidak ada indikator-indikator yang mendukung dalam melakukan penilaian seperti form penilaian ataupun semacamnya sedangkan penilaian kinerja itu sendiri bisa

pengaruh dalam meningkatkan kinerja dan evaluasi kinerja terhadap pelayanan petugas administrasi di bagian vaksin covid-19.

4.2 Pembahasan

Berdasarkan Rumusan Masalah pada variabel Indikator Kinerja yaitu Kualitas Kerja dilihat dari tersedianya SPO dan adanya dilakukan pelatihan untuk petugas, 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 kenyataanya 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.

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 (Standar Operasional Prosedur).

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 ada 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.

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.

Penilaian Kinerja adalah suatu penilaian yang dilakukan kepada pihak manajemen perusahaan baik karyawan maupun manajer yang selama ini telah melakukan pekerjaannya. Dalam kinerja karyawan adanya Penilaian dalam kinerja untuk melakukan perbaikan kinerja dari yang sebelumnya. Ada beberapa alasan dalam melakukan penilaian kinerja yaitu :

1. Penilaian kinerja memberikan informasi bagi pertimbangan pemberian promosi dan penetapan gaji.
2. Penilaian kinerja memberikan umpan balik bagi para manajer maupun karyawan untuk melakukan introspeksi dan meninjau kembali perilaku selama ini baik yang positif maupun yang negatif untuk kemudian dirumuskan kembali sebagai perilaku yang mendukung tumbuh kembangnya budaya organisasi secara keseluruhan.
3. Penilaian kinerja diperlukan untuk dipertimbangkan pelatihan dan pelatihan kembali serta pengembangan.

4. Penilaian kinerja dewasa ini bagi setiap organisasi khususnya organisasi bisnis merupakan suatu keharusan, apalagi jika dilihat tigginya persaingan antar perusahaan. (Fahmi, 2017)

Menurut asumsi dari peneliti bahwa di bagian vaksin covid-19 seharusnya di sediakan terkait penilaian kinerja untuk petugas administrasi dalam menjalankan pelayanan yang diberikan untuk pasien dengan berbagai indikator yang telah ditentukan oleh rumah sakit. Penilaian kinerja dilakukan dengan tujuan mengevaluasi kinerja dan pengembangan terhadap petugas itu sendiri akan menjadi lebih baik kinerja petugas administrasi.

6. Penelitian terkait

Berdasarkan hasil penjabaran kendala yang ada dikinerja menunjukkan adanya keterkaitan terhadap hasil penelitian ini dengan terkait sebelumnya Berikut ini penjabarannya :

No	Penelitian Terkait	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian	Keterangan
1.	Analisis Kinerja SDM Bagian Rekam medis di Rumah Sakit Bhayangkara Polda Daerah Istimewa Yogyakarta.	Teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode observasi dan wawancara,teknis analisis menggunakan deskriptif komperatif	Hasil penelitian didapatkan bahwa pendistribusian berkas rekam medis di Rumah Sakit Bhayangkara Polda Daerah Istimewa Yogyakarta dilaksanakan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)Rekam medis, Kompetensi SDM dalam penjagaankerahasian berkas rekam medis masih kurang untuk menjaga kerahasiannya, karena masih kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM), disamping itu petugas rekam medis tidak semanya berlatar belakang perekam medis	Sedikitnya jumlah SDM hanya 8 orang,membagi dalam 3 shif pagi 3 orang, siang 2 orang, malam 1 orang, 1 lepas dinas 1 orang lagi libur. Sementara jumlah kunjungan perhari rawat jalan 100-150 pasien. Dan jumlah petugas rekam medis yang terbatas.

-
2. Analisis Kinerja Penelitian ini adalah Petugas Rekam Medis Di Rsud Besemah Kota Pagar Alam penelitian kuantitatif dengan desain penelitian cross sectional yang dilakukan untuk mengetahui variabel independen dan variabel dependen. Analisis data dilakukan secara univariat, bivariat, dan multivariat. Sampel dalam penelitian ini adalah semua petugas rekam medis di RSUD Besemah Pagar Alam sebanyak 62 orang yang diambil dengan teknik purposive sampling
- Hasil penelitian didapatkan petugas rekam medis dengan kinerja tinggi terdapat 62,9%, kepatuhan terhadap protap baik yaitu 53,2%, standar ruang penyimpanan berkas rekam medis memadai yaitu 33,9%, jumlah tenaga rekam medis memadai yaitu 54,8%, pelatihan rekam medis baik yaitu 62,9%. Variabel yang paling dominan yaitu kepatuhan terhadap protap yang nilainya kurang dari 0,05 dengan nilai OR 5,100.
- Berdasarkan hasil penelitian disarankan kepada pihak RSUD Besemah Kota Pagar Alam terutama pihak manajemen rumah sakit perlu memfokuskan pada aspek kepatuhan terhadap prosedur tetap yang sudah ditetapkan pihak rumah sakit dan mengadakan pelatihan manajemen petugas rekam medis untuk meningkatkan kinerja petugas rekam medis.
-

3. Analisis Kinerja Tenaga Kesehatan Pada Puskesmas Lapadde Kota Parepar	Penelitian ini menggunakan metode penelitian analitik dengan desain penelitian observasional dengan pendekatan cross sectional study.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara kemampuan ($p = 0,002$), beban kerja ($p = 0,004$), disiplin kerja ($p = 0,000$), dan motivasi kerja ($p = 0,001$) dengan kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Lapadde Kota Parepare. Kesimpulan dari penelitian bahwa ada hubungan antara kemampuan, beban kerja, disiplin kerja dan motivasi kerja dengan kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Lapadde Kota Parepare.	Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga kesehatan di Puskesmas Lapadde sebanyak 80 orang., Turunnya kinerja tenaga kesehatan disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya faktor kemampuan, beban kerja, disiplin kerja dan motivasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan analisis kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Lapadde Kota Parepare.
--	---	--	--

Tabel 4.2
Penelitian Terkait

Berdasarkan perbandingan hasil penelitian terhadap penelitian terkait tabel diatas menunjukkan bahwa hasil penelitian yang didapatkan sesuai dengan penelitian terkait dari Ratna Dewi (2019) menunjukkan hasil dari penelitian terkait masih kurangnya SDM hanya 8 orang disamping itu petugas rekam medis tidak semuanya berlatar belakang perekam medis. Sementara Ratna Dewi (2021) menunjukkan hasil pihak manajemen rumah sakit perlu memfokuskan pada aspek kepatuhan terhadap prosedur tetap yang sudah ditetapkan pihak rumah sakit dan mengadakan pelatihan manajemen petugas rekam medis untuk meningkatkan kinerja petugas rekam medis. Sedangkan Usman (2016) bahwa ada hubungan antara kemampuan, beban kerja, disiplin kerja dan motivasi kerja dengan kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Lapadde Kota Parepare.

4.3 Keterbatasan Penelitian

Dalam keterbatasan penelitian kualitatif ini, pengambilan data ini dilakukan dengan cara wawancara dan juga observasi di bagian pelayanan vaksin covid-19 dan juga tidak mudah untuk mendapatkan informan dalam penelitian ini. Pada dasarnya informasi yang ditemukan bukan mengejar suatu bukti maka itu kualitas dari informasi yang hanya dapat seberapa jauh mana informan mempunyai pengalaman, serta wawasan peneliti dalam melakukan penelitian tersebut.

Pengambilan data ini dilakukan dengan cara wawancara dan juga observasi di bagian pelayanan vaksin covid-19 di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Penelitian ini dilakukan dengan wawancara dan

jumlah informan penelitian ini 5 (lima) orang.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian yang sudah dilakukan pada bulan September s/d Oktober 2022 di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, dengan jumlah informan 5 orang didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

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.

5.2 Saran

a. Bagi Rumah Sakit

- 1) Untuk pelayanan dibagian vaksin covid-19 sebaiknya lebih memperhatikan jumlah petugas yang dibutuhkan dan segera dilakukannya penambahan petugas jika itu diperlukan.
- 2) Lebih memperhatikan sarana dan prasarana yang masih belum

baik, dan juga penempatan vaksin covid-19 dilakukan.

- 3) Pelatihan Kinerja dan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang seharusnya sudah disiapkan agar dapat meningkatkan kinerja petugas administrasi.
- 4) Waktu kerja sebaiknya lebih diperhatikan agar terbentuknya kinerja yang baik

b. Bagi Universitas Awal Bros

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan kajian serta bahan pertimbangan untuk kegiatan penelitian selanjutnya.

c. Bagi Peneliti

Untuk kesempurnaan diharapkan bagi semua pihak yang membaca dan mengetahui untuk dapat memberikan masukan yang membangun agar penelitian selanjutnya bisa lebih sempurna.

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: Alafbeta.
- Sudaryo, Yoyo A. A. (2018). *manajemen sumber daya manusia kompensasi tidak langsung dan lingkungan fisik*. Yogyakarta: Andi.

Wati, Ani Riza.(2021).*gambaran manajemen logistik obat di instalasi farmasi rumah sakit prof.Dr.tabrani Pekanbaru*.Skripsi Prodi ARS.Stikes Awal Bros Pekanbaru

Supomo, R. (2018). *Pengantar Manajemen*. Bandung: Penerbit Yrama Widya.

LAMPIRAN



Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan

AWAL BROS PEKANBARU

No : 043 /C.Ia/STIKes-ABP/S1/01.2022
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Studi Pendahuluan

Pekanbaru, 07 Januari 2022

Kepada Yth :
Bapak/Ibu Direktur RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau
di-

Tempat

Semoga Bapak/Ibu selalu dalam lindungan Tuhan Yang Maha Esa dan sukses dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.

Teriring puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa, berdasarkan kalender Akademik Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Awal Bros Pekanbaru Tahun Ajaran 2021/2022, bahwa Mahasiswa/i kami akan melaksanakan penyusunan Proposal Penelitian (Skripsi).

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, kami mohon Bapak/Ibu dapat memberi izin Studi Pendahuluan untuk Mahasiswa/i kami dibawah ini :

Nama : Raihan Safa Padilla
NIM : 18001016
Dengan Judul : Analisis Kinerja Petugas Administrasi dalam Pelayanan Vaksin Covid-19 di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Demikian surat permohonan izin ini kami sampaikan, atas kesediaan dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

Ketua Program Studi
S1 Administrasi Rumah Sakit
STIKes Awal Bros Pekanbaru

Ns. Muhammiad Firdaus, S.Kep., MMR
NIDN. 1001108806

Lampiran 2 : Surat Balasan Studi Pendahuluan dari RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
RSUD ARIFIN ACHMAD

Jl. Diponegoro No. 2 Telp. (0761) - 23418, 21618, 21657, Fax (0761) - 20233
Pekanbaru



Nomor : 072/ DIKLIT - LITBANG/ 46
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Izin Pengambilan Data

Pekanbaru, 21 Februari 2022
Kepada
Yth. Kepala Instalasi Rekam Medik
Ketua Tim Vaksin Covid-19
di-
Pekanbaru

Menindaklanjuti surat dari Ketua Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit STIKes Awal Bros Pekanbaru, Nomor: 043/C.a1/STIKes-ABP/a1/01.2022, tanggal 07 Januari 2022, perihal Izin Pengambilan Data untuk keperluan penyusunan Skripsi yaitu :

Nama : Raihan Safa Padilla
NIM : 18001016
Program Studi : S1. Administrasi rumah Sakit
Judul : Analisis Kinerja Petugas Administrasi dalam Pelayanan Vaksin Covid-19 di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Dengan ini pihak RSUD Arifin Achmad dapat memberi izin pengambilan data dimaksud dengan ketentuan sbb :

1. Kepada yang bersangkutan tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pengambilan data tidak melakukan tindakan teknis/medis secara langsung kepada responden (pasien).
3. Pengambilan data berlaku selama 1 (satu) bulan terhitung dari tanggal penerbitan surat ini.
4. Pengambilan data ini tidak dibenarkan untuk memfoto, fotocopy dan menscanner.
5. Pengambilan data hanya berlaku untuk data sekunder pasien

Dapat disampaikan bahwa untuk efektif dan efisien kegiatan tersebut, diharapkan kepada Saudara dapat membantu memberikan data / informasi yang diperlukan.

Demikian disampaikan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

**Pt. DIREKTUR RSUD ARIFIN ACHMAD
PROVINSI RIAU,**



WATI FAJRIATUL MAMNUNAH, Sp.KG
Pembina / IV/a
NIP. 19720618 200903 2 001

Tembusan Kepada Yth :

1. Wakil Direktur Keuangan
2. Wakil Direktur Medik dan Keperawatan
3. Arsip

Lampiran 3 : Surat Permohonan Izin Penelitian di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau



UNIVERSITAS AWAL BROS

A Spirit of Caring

A Vision of Excellence

Pekanbaru, Jl.Karya Ilahi, No 8 Simp. BPG 2814

Telp. (0761) 8409768/ 08227626871

Batun, Jl.Abuliyatama, 2941

Telp. (0778) 4805007/ 08176001506

Website: univawalbros.ac.id | Email : univawalbros@gmail.com

No : 433/UAB1.01.3.6/U/KPS/09.22
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth :
Bapak/Ibu Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau
di-
Tempat

Semoga Bapak/Ibu selalu dalam lindungan Tuhan Yang Maha Esa dan sukses dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.

Teriring puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa, berdasarkan kalender Akademik Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit Universitas Awal Bros Tahun Ajaran 2021/2022, bahwa Mahasiswa/i kami akan melaksanakan penyusunan Skripsi.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, kami mohon Bapak/Ibu dapat memberi izin Penelitian untuk Mahasiswa/i kami dibawah ini :

Nama : Raihan Safa Padilla
Nim : 18001016
Dengan Judul : Analisis Kinerja Petugas Administrasi Dalam Pelayanan Vaksin Covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau

Demikian surat permohonan izin ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

Pekanbaru, 05 September 2022
Ka. Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Awal Bros

(Marian Tonis, SKM., MKM)
NIDN. 1002119401

Tembusan :
1.Arsip

Lampiran 4 : Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
RSUD ARIFIN ACHMAD

Jl. Diponegoro No. 2 Telp. (0761) - 23418, 21618, 21657, Fax (0761) - 20253
Pekanbaru



Nomor : 071 / DIKIJT- LITBANG / 176 Pekanbaru, 19 September 2022
Sifat : Biasa Kepada
Lampiran : - Yth. Ketua Tim Vaksin Covid-19
Hal : Izin Penelitian di-
Pekanbaru

Menindaklanjuti surat dari Ka Podi S1 Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros, Nomor: 433/UAB1.01.3.6/U/KPS/09.2022 tanggal 05 September 2022 perihal izin penelitian untuk keperluan Penelitian Untuk keperluan penyusunan Skripsi yaitu:

Nama : Raihan Safa Padillah
NIM : 18001016
Program Studi : S1. Administrasi Rumah Sakit
Judul : Analisis Kinerja Administrasi dalam pelayanan Vaksin Covid-19 di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Dengan ini pihak RSUD Arifin Achmad dapat memberi Izin Penelitian dimaksud dengan ketentuan sbb:

1. Kepada yang bersangkutan tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Penelitian tidak melakukan tindakan teknis/medis secara langsung kepada responden (pasien).
3. Penelitian berlaku selama 3 (tiga) bulan terhitung dari tanggal penerbitan surat ini.

Dapat disampaikan bahwa untuk efektif dan efisien kegiatan tersebut, diharap kepada Saudara dapat membantu memberikan data / informasi yang diperlukan.

Demikian disampaikan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

DIREKTUR RSUD ARIFIN ACHMAD
PROVINSI RIAU,

drg. WAN FAJRIATUL MAMNUNAH, Sp.KG
Pembina IV a

NIP: 19780618 200903 2 001

Tembusan Kepada Yth :

1. Wakil Direktur Keuangan
2. Wakil Direktur Medik dan Keperawatan
3. Asisten

Lampiran 5 : Surat Pengajuan Etik



UNIVERSITAS AWAL BROS

A Spirit of Caring

A Vision of Excellence

Pekalongan, Jl.Karya Bakti, No 8 Simp. HPG 28141

Telp. (0761) 8409768/ 082276268786

Banar, JLABulyatama, 29464

Telp. (0778) 4805007/ 085780085001

Website: univawalbros.ac.id | Email : univawalbros@gmail.com

Nomor : 251/UAB1.20/DL/KPS/08.22
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Permohonan Persetujuan Etik

Yth. Ketua Komisi Etik Penelitian
Universitas Awal Bros

Sehubungan dengan rencana penelitian yang akan dilaksanakan oleh :

Nama Peneliti : Raihan Sofn Padilla
Program Studi : SI Administrasi Rumah Sakit
Judul : Analisis Kinerja Petugas Administrasi Dalam Pelayanan
Vaksin Covid 19 di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau
Pembimbing I : Marian Tonis, SKM., MKM
Pembimbing II : Bobi Handoko, SKM., M.Kes

Maka bersama ini kami mengajukan permohonan persetujuan etik sebagai salah satu syarat penelitian tersebut bisa dilakukan.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Pekalongan, 16 Agustus 2022

Ka. Podi SI Administrasi Rumah Sakit

Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Awal Bros

(Marian Tonis, SKM., MKM)

NIDN. 1002119401

Lampiran 6 : Surat Balasan Etik

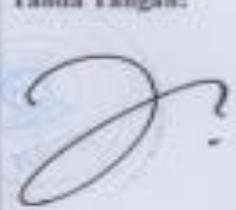


UNIVERSITAS AWAL BROS FAKULTAS ILMU KESEHATAN
KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN
Pekambusa, Jl. Karya Bakti, No 1 Simp. BPG 28141
Batang, Jl. Abdulrahman, Batang Kota 29464
CP: 083272001780 Email: lap.komisiabbs@gmail.com

REKOMENDASI PERSETUJUAN ETIK

Nomor : 00112/UAB1.20/SR/KEPK/ 08.22

Dengan Ini Menyatakan Bahwa Protokol Dan Dokumen Yang Berhubungan Dengan
Protokol Berikut Telah Mendapatkan Persetujuan Etik :

No Protokol	UAB220110		
Peneliti Utama	Raihan Safa Padilla		
Judul Penelitian	Analisis Kinerja Petugas Administrasi Dalam Pelayanan Vaksin Covid-19 Di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau		
Tempat Penelitian	Di RSUD Arifin Achmad		
Tanggal Masa Berlaku (1 Tahun)	26 Agustus 2022 – 26 Agustus 2023		
Ketua Komisi Etik Penelitian Kesehatan Universitas Awal Bros	Nama : Eka Fitri Amir S.ST.,M.Keb	Tanda Tangan: 	Tanggal: 26 Agustus 2022

Kewajiban Peneliti Utama :

1. Menyerahkan Laporan Akhir Setelah Penelitian Berakhir
2. Melaporkan Penyimpangan Dari Protokol Yang Disetujui
3. Mematuhi Semua Peraturan Yang Telah Ditetapkan

Lampiran 7 : Surat Selesai Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
RSUD ARIFIN ACHMAD
Jl. Diponegoro No. 2 Telp. (0761) - 23418, 21618, 21657, Fax (0761) - 20253
Pekanbaru



Nomor : 075/DIKLIT- LITBANG / 119
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Selesai Penelitian

Pekanbaru, 18 Oktober 2022
Kepada
Yth. Ka. Podi S1 Administrasi
Rumah Sakit Fakultas Ilmu
Kesehatan Universitas Awal Bros
di-

Pekanbaru

Dengan hormat,

Dengan ini disampaikan sebagai berikut :

Nama : Raihan Safa Padilla
NIM : 18001016
Program Studi : S1. Administrasi Rumah Sakit
Judul : Analisis Kinerja Administrasi dalam Pelayanan Vaksin Covid-19 di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Telah selesai melaksanakan penelitian di RSUD Arifin Achmad dari Tanggal 19 September 2022 s/d 18 Oktober 2022

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

DIREKTUR RSUD ARIFIN ACHMAD
PROVINSI RIAU,

drg. WAN FAJRIATUL MAMNUNAH, Sp.KG
Pembina
NIP: 19780618 200903 2 001

Tembusan Kepada Yth :
1. Wakil Direktur Keuangan
2. Wakil Direktur Medik dan Keperawatan
3. Arsip

Lampiran 8 : Pernyataan persetujuan menjadi informan

Informan Kunci

PEMERINTAH PROVINSI RIAU
RSUD ARIFIN ACHMAD
Jl. Diponegoro No. 2 Telp. (0761) - 23418, 21618, 21657, Fax (0761) - 20253
Pekanbaru

PERNYATAAN PERSETUJUAN IKUT SERTA DALAM PENELITIAN
(INFORMED CONSENT)

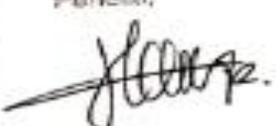
Yang bertanda tangan dibawah ini :

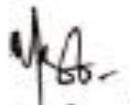
Nama Responden/Pasien	: Dr. Musfardi RUSTAM, M. Edisi
Umur	: 42 th.
Jenis Kelamin	: Laki ²
Pekerjaan	: PNS
Ruangan Responden/pasien	:

Saya telah membaca dan memperoleh penjelasan informasi tentang tujuan dan manfaat serta kesempatan bertanya dalam penelitian ini. Untuk itu saya menyatakan kesukarelaan menjadi responden dalam penelitian ini tanpa tekanan/paksaan dari pihak manapun. Selanjutnya saya juga akan diberikan salinan formulir persetujuan yang telah saya tandatangani untuk arsip saya.

Demikian pernyataan persetujuan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas bantuan dan partisipasinya disampaikan terimakasih.

Peneliti, Pekanbaru,
Responden/Pasien




Dr. Musfardi RUSTAM



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
RSUD ARIFIN ACHMAD

Jl. Diponegoro No. 2 Telp (0761) - 21418, 21618, 21657, Fax (0761) - 20253
Pekanbaru



PERNYATAAN PERSETUJUAN IKUT SERTA DALAM PENELITIAN
(INFORMED CONSENT)

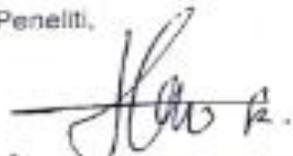
Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Responden/Pasien : Mayendra Pahlevi
Umur : 26
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Pekerjaan : staf P. daban Rekam medis
Ruangan Responden/pasien : Ruang vaksinasi

Saya telah membaca dan memperoleh penjelasan informasi tentang tujuan dan manfaat serta kesempatan bertanya dalam penelitian ini. Untuk itu saya menyatakan kesukarelaan menjadi responden dalam penelitian ini tanpa tekanan/paksaan dari pihak manapun. Selanjutnya saya juga akan diberikan salinan formulir persetujuan yang telah saya tandatangani untuk arsip saya.

Demikian pernyataan persetujuan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas bantuan dan partisipasinya disampaikan terimakasih.

Peneliti,


Rahan Sifa Fadella

Pekanbaru,
Responden/Pasien


Mayendra Pahlevi

Informan Pendukung (PI)



PEMERINTAH PROVINSI RI AU
RSUD ARIFIN ACHMAD

Jl. Diponegoro No. 2 Telp. (0761) - 24418, 21618, 21657, Fax (0761) - 20253
Pekanbaru



PERNYATAAN PERSETUJUAN IKUT SERTA DALAM PENELITIAN
(INFORMED CONSENT)

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Responden/Pasien : Ela Ghandi
Umur : 22
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Rehabilitasi
Ruangan Responden/pasien : Ruang Rawat Rawat

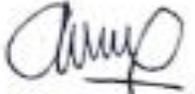
Saya telah membaca dan memperoleh penjelasan informasi tentang tujuan dan manfaat serta kesempatan bertanya dalam penelitian ini. Untuk itu saya menyatakan kesukarelaan menjadi responden dalam penelitian ini tanpa tekanan/paksaan dari pihak manapun. Selanjutnya saya juga akan diberikan salinan formulir persetujuan yang telah saya tandatangani untuk arsip saya.

Demikian pernyataan persetujuan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas bantuan dan partisipasinya disampaikan terimakasih.

Peneliti


Rahman Safa Padilla

Pekanbaru,
Responden/Pasien


Ela Ghandi



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
RSUD ARIFIN ACHMAD

Jl. Diponegara No. 2 Telp. (0761) - 23418, 21618, 21657, Fax (0761) - 20253
Pekanbaru



PERNYATAAN PERSETUJUAN IKUT SERTA DALAM PENELITIAN
(INFORMED CONSENT)

Yang bertanda tangan dibawah ini :

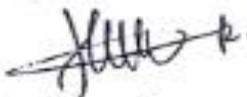
Nama Responden/Pasien : Rida Mafatul
Umur : 23
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Mahasiswa
Ruangan Responden/pasien : Ruang Tunggu

Saya telah membaca dan memperoleh penjelasan informasi tentang tujuan dan manfaat serta kesempatan bertanya dalam penelitian ini. Untuk itu saya menyatakan kesukarelaan menjadi responden dalam penelitian ini tanpa tekanan/paksaan dari pihak manapun. Selanjutnya saya juga akan diberikan salinan formulir persetujuan yang telah saya tandatangani untuk arsip saya.

Demikian pernyataan persetujuan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas bantuan dan partisipasinya disampaikan terimakasih.

Pekanbaru, 12 Okt 2022
Responden/Pasien

Peneliti


Raihan Sapa padilla


RIDA



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
RSUD ARIFIN ACHMAD

Jl. Diponegoro No. 2 Telp. (0761) - 23418, 21618, 21657, Fax (0761) - 20253
Pekanbaru



PERNYATAAN PERSETUJUAN IKUT SERTA DALAM PENELITIAN
(INFORMED CONSENT)

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Responden/Pasien : *Zatrisa Aminun*
Umur : *21*
Jenis Kelamin : *Pecempuan*
Pekerjaan : *Mahasiswa*
Ruangan Responden/pasien : *Ruang tunggu perinatal*

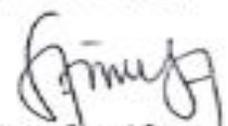
Saya telah membaca dan memperoleh penjelasan informasi tentang tujuan dan manfaat serta kesempatan bertanya dalam penelitian ini. Untuk itu saya menyatakan kesukarelaan menjadi responden dalam penelitian ini tanpa tekanan/paksaan dari pihak manapun. Selanjutnya saya juga akan diberikan salinan formulir persetujuan yang telah saya landatangani untuk arsip saya.

Demikian pernyataan persetujuan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas bantuan dan partisipasinya disampaikan terimakasih.

Peneliti,


Rakhim Safa Padilla

Pekanbaru,
Responden/Pasien


Zatrisa Aminun

PEDOMAN WAWANCARA
PELAYANAN VAKSIN COVID-19
DI RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU

PERTANYAAN

KETUA VAKSIN COVID-19 RSUD ARIFIN ACHMAD

1. Menurut anda apakah petugas administrasi dibagian vaksin covid-19 sudah mencukupi ?
2. Bagaimana dengan karakteristik dan syarat-syarat masing-masing jabatan ?
3. Bagaimana dengan pelatihan khusus untuk petugas administrasi, apakah pernah dilakukan ?
4. Apakah ada pelatihan khusus yang diberikan untuk petugas administrasi ?
5. Bagaimana menurut anda pelatihan yang seperti apa diberikan untuk petugas administrasi ?
6. Apakah ada penilaian kinerja yang diberikan untuk petugas administrasi ?
7. Penilaian kinerja yang seperti apa, apakah dalam bentuk dokumen atau dalam bentuk lainnya ?
8. Bagaimana menurut anda tentang tujuan penilaian kinerja ?
9. Apakah ada rencana pengembangan terkait dengan penilaian kinerja, pengembangan yang seperti apa ?
10. Apakah ada SOP di bagian pelayanan vaksin covid-19 ?

11. Bagaimana cara anda menyampaikan isi terkait SOP untuk dibagian vaksin covid-19 ?
12. Bagaimana dengan peraturan waktu kerja di pelayanan bagian vaksin covid-19 ?

PETUGAS ADMINISTRASI PENDAFTARAN VAKSIN COVID-19

1. Bagaimana dengan Alur dari pendaftaran vaksin covid-19 ?
2. Menurut anda apakah petugas administrasi dibagian vaksin covid-19 sudah mencukupi ?
3. Bagaimana dengan karakteristik dan syarat-syarat masing-masing jabatan ?
4. bagaimana menurut anda terkait sarana prasaran yang disediakan oleh rumah sakit untuk bagian pelayanan vaksin covid-19 ?
5. apakah sarana prasarana yang disediakan secara berkala atau hanya bila diperlukan baru disediakan ?
6. apakah petugas administrasi mendapatkan pelatihan khusus secara berkala ?
7. apakah terdapat SOP dalam pelayanan vaksin covid-19 ?
8. bagaimana cara atasan menyampaikan terkait isi dari SOP tersebut ?
9. bagaimana dengan penilaian kinerja pernahkah dilakukan untuk petugas ?
10. menurut anda tujuan dari penilaian kinerja itu sendiri seperti apa ?
11. Bagaimana dengan peraturan waktu kerja di pelayanan bagian vaksin covid-19 ?

PASIEN YANG SUDAH MELAKUKAN VAKSIN

1. Bagaimana dengan kerapian seragam yang dikenakan oleh petugas ?
2. Bagaimana harapan anda terhadap petugas dalam memberikan informasi terkait pendaftaran di pelayanan vaksin covid-19 ?
3. Bagaimana tanggapan anda terkait dengan Kinerja Petugas ?
4. Bagaimana pandangan anda terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas ?
5. Apakah pelayanan yang diberikan petugas sudah dikatakan baik ?
6. Bagaimana tanggapan anda terkait fasilitas yang ada di pelayanan vaksin covid-19?
7. Apakah yang seharusnya diperbaiki saat anda meraskan pelayanan yang diberikan ?
8. Apakah petugas dengan ramah menanggapi jika ada keluhan yang anda rasakan ?
9. Apakah cepat tanggap petugas jika adanya keluhan yang anda rasakan ?
10. Bagaimana harapan anda terhadap kinerja pelayanan vaksin covid-19 ini ?

**HASIL WAWANCARA INFORMAN DI PELAYANAN VAKSIN COVID-19 RSUD
ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU**

	Ketua Vaksin (K1)	Jawaban
1.	Menurut anda jumlah petugas vaksin covid-19 sudah mencukupi ?	Owhh... kalau untuk petugas vaskin karna juga bekerja dibagian lain kurang mencukupi ya, mereka ditambah lagi dengan personil-personil lain karna berhubungan dengan tugas-tugas diruangan masing-masing
	Bagaimana dengan syarat-syarat dan karakteristik masing-masing petugas ?	Syarat2nya harus sesuai standar dan telah mengikuti pelatihan jadi seorang perawat yang mengikuti vakasinasi itu harus dilalui dulu vasiator secara nasional yaitu pesayaratn yang memang harus dipersiapkan ketika vaksinasi dirumah sakit begitu juga petugas rekam medis syaratnya d3 juga sudah dianggap kompeten dalam melakukan kegiatan vaksinasi
2.	Apakah ada pelatihan khusus yang diberikan kepada petugas ?	Administrasi sepanjang pengalaman ada
3.	Pelatihan seperti apa yang diberikan untuk petugas ?	Dari dinas kesehatan sosialisasi-sosialisasi hanya pengarahan2 saja pelatihan tidak khusus tapi ada.
4.	Menurut anda apakah harus pelatihan ada pelatihan khusus untuk petugas ?	Administrasi itu sebetulnya ini mungkin salah satunya kelemahan juga dari program vaksinasi ini tidak...hmmm... melakukan pelaporan secara terstandarisasi ya artinya tidak produk baku dari nasional maupun provinsi sehingga apa yang dilaporkan itu masih menurut penegtahuan masing-masing. Jadi, sebetulnya analisa vaksinasi itu lebih spesifik dengan analisa deskriptif dan analitik lagi ya sebetulnya
5.	Apakah ada penilaian kerja yang dilakukan untuk petugas ?	Ha... penilaian kinerja pada saat ini masih bersifat subjektif artinya masih tidak menggunakan indikator-indikator, form nya tidak ada jadi hanya lisan saja
6.	Penilaian kerja yang seperti apa, apakah dalam bentuk form atau yang lainnya ?	Penilaian kinerja sangat baik ya kalau dirumah sakit umum, untuk pegawai itu di ukur melalui indikator kinerja individu. Tapi, di Khusus divaksinasi ini kita tidak melakukan pengukuran itu karna maisng-masing pegawai itu berada di sub bagian lain. Nah, paham ya jadi vaksinasi ini pekerjaan tambahan
7.	Apakah ada rencana untuk pengembangan penilaian kinerja petugas ?	Penilaian kinerja sangat baik ya kalau dirumah sakit umum, untuk pegawai itu di ukur melalui indikator kinerja individu. Tapi, di Khusus divaksinasi ini kita tidak melakukan pengukuran itu karna maisng-masing pegawai itu berada di sub bagian lain. Nah, paham ya jadi vaksinasi ini pekerjaan tambahan

8.	Apakah ada SOP (Standar Operasional Prosedur) di pelayanan vaksin covid-19 ?	SOP Pelayanan vaksin itu sudah dalam proses ya, artinya saya megang program ini selama 8 bulan harusnya dipersiapkan setahun yang lalu ya setahun setengah yang lalu ya, tapi sekarang dalam proses kita buat
9.	Bagaimana mensosialisasikan terkait dari isi SOP (Standar Operasional Prosedur) kepada petugas ?	Ya.. bisa kita lakukan dengan pertemuan rutin di komite medik melalui wa dan kita juga membutuhkan hmmm... bagian dari sumber daya manusia, itu bisa melalui surat edaran juga, surat edaran biasanya.
10.	Bagaimana dengan peraturan jam kerja di pelayanan vaksin covid-19 ?	Ada peraturan jam kerja ya, kalau kerja disini bekerja dari jam 8 sampai dengan jam 4 sore . artinya, kalau vaksinasi ini sekarang kita harapkan sampai jam 4 sore , istirahat dari jam 12 sampai dengan jam 1 siang

Petugas Administrasi

	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana dengan alur pendaftaran di pelayanan vaksin ?	Alurnya.... Pasien datang kita kasih skrining, skrining bukan ada informasi tentang riwayat penyakit, suhu badan terus vaksin selanjutnya atau vaksin apa dia sebelumnya terus disitu ada tensi juga pokoknya menyangkut tentang pasien ada ndak pantangannya yang melakukan vaksin gitu.
2.	Bagaimana dengan jumlah petugas di pelayanan vaksin covid-19 mencukupi atau perlu ditambah ?	Kalau untuk semua tim ada 20 orang Cuma karna berhubung karna untuk sekarang ni kan vaksin sudah satu-satu lah kan, jadi orang tu pun juga kayak pekerjaan diruangannya juga gak bisa ditinggal yang standby Cuma satu yang kak ayu tu, standby dia kan di vaksin. Kalau full nya 20
3.	Bagaimana dengan syarat-syarat dan karakteristik minimal masing-masing jabatan di pelayanan vaksin covid-19 ?	Sebenarnya untuk tenaga petugas diutamakan yang rekam medis, d3 rekam medis kayak abang kemaren masuk. Sebenarnya boleh, tergantung kinerjanya juga kemaren abang kan juga dipilih, yaa gitu abang jalani aja soalnya repot juga 2 tempat
4.	Apakah anda mendapatkan pelatihan khusus secara berkala ?	Abang terhitung belum lama maret, maret baru masuk abang belum ada dapat pelatihan gak tau juga yang lain.iya sih setahu abang infonya yang pelatihan Cuma yang dokter aja
5.	Bagaimana menurut anda terkait pelatihan, apakah perlu adanya pelatihan yang diberikan ?	Perlu adanya pelatihan
6.	Apakah di pelayanan vaksin covid-19 terdapat SOP (Standar Operasional Prosedur) ?	Untuk SOP mungkin sama sekeretaris kak iis. sampai saat ini abang belum pernah lihat SOP nya tapi kayaknya ada dipegang sekretarisnya abang belum nampak abang kemaren minta nanti kalau ada dikirim sampai sekarang belum kirim, mungkin masih dalam proses.

7.	Apakah ada penilaian kinerja di pelayanan vaksin covid-19 ?	Hhmmm.. penelilaian kinerja belum ada sih belum ada dilakukan oleh atasan
8.	Menurut anda tujuan dari penilaian kinerja itu apa ?	Tujuan penilaian kinerja untuk lebih semangat kerja sih, jadi kayak tercapu kalau ada penilaiannya atau bahkan ada rewardnya kan
9.	Bagaimana dengan peraturan jam kerja yang telah ditetapkan oleh rumah sakit ?	Kami kalau kayak perawat membuat jadwal sendiri jadi karena mereka pagi sore malam ya, jadi mereka nanti mengabungkan semua jadwal mereka yang dari ruangan dulu baru nanti baru di sinkronkan dengan jadwal vaksin, abangkan jumat sabtu libur jadikan jadi kalau hari biasa siangnya kesini, kalau hari libur paginya abang gak sibuk abang bantu kesini
10.	Jika menggunakan primary care kendala yang sering terjadi seperti apa ?	Kalau untuk sekarang kendala jaringan nggak, yang kendalanya yang banyak ditemukan misalnyavaksinnya hari ini tapi terbit kartu vaksin yang di pedulilindungi paling lama 2 x 24 jam kan gak bisa ontime langsung itukan masalah dari pusat. Solusinya kalau memang deadline jam terbang hari itu juga kita bantu dengan mendonwload dari primary carenya udah ada cetakan vaksinnya Cuma karna dipedulilindungi aja kan agak lama. Kalau gak terlalu mendesak kami jelaskan lah kalau paling lama 2 x 24 jam kan di pedulilindungi. Sebenarnya primary care itu terkoneksi dengan disup capil, kita Cuma menginout nomor NIK nya aja jadi NIK gak mungkin salah kan kita sesuai ktp jadi. Kalau misalnya di KTP nya salah itulah yang keluar yang bisa kita rubah palingan nomor HP, Alamat
11.	Bagaimana dengan fasillitas sarana prasaran yang disediakan oleh rumah sakit apakah mencukupi ?	Kayaknya kami kekurangannya di laptop aja kalau misalnya vaksin keluar. Kami dah lama sudah mencoba minta kebutuhan laptop.belum dikabulkan sampai saa ini, kami kalau mau pergi vaksin di kantor gubernur bawa komputer yang besar tu yang all in one tu. Paling kalau misalnya capek bawak komputer tu kami bawa laptop masing-masing aja gitu.

Informan pendukung (P1)

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana seragam yang dikenakan oleh petugas pelayanan vaksin covid-19 ?	Kalau menurut saya sih seragam mereka lumayan baguslah kalau dilihat
2.	Pada saat melakukan pendaftaran apakah petugas membantu anda terkait alur pendaftaran ?	Baik sih kak mereka mengarahkannya baik kayak terus ngarahin kalau habis daftar tu kemana gitu hmmm
3.	Bagaimana tanggap anda terkait kinerja petugas yang anda rasakan ?	Kalau pelayanannya bagus Cuma kalau agak ramai agak riweh ya kak
4.	Bagaimana pandangan anda terhadap pelayan vaksin covid-19 yang di RSUD arifin Achmad dengan tempat vaksin anda sebelumnya, apakah ada perbedaan ?	Kalau di Rohul saya dipuskesmas ya, kalau dipuskesmas tu ramai ya waktu baru vaksin pertama itu lumayan ramai ya lama banget sampai sore ya kalau disini sedikit lebih cepatlh pelayanannya
5.	Bagaimana menurut anda pelayanan yang baik itu seperti apa ?	Kalau mereka mengarahkan habis ini kesini itu bagus sih kak, kalau menurut saya
6.	Bagaimana tanggapan anda terkait fasilitas sarana dan prasarana yang ada di pelayanan vaksin ?	Menurut saya ruangnya agak kecil ya kak kecil gitu, kalau untuk ruang tunggu nya besar sih. Pas mau vaksinnya tempatnya kecil Kalau menurut saya sih agak ruangan vaksinnya lah susah ya kak karna agak kecil, kalau ramai jadi ya sempit
7.	Apakah petugas ramah dan cepat tanggap dalam melakukan pelayanan vaksin ?	Ya kalau apa mereka mengarahkan kalau ada yang sakit dikasih tau gitu kalau ada keganjalan gitu Gak sih kak, kayak kita bilang ini gitu, langsung di iniin sih langsung di tanggapi atau dikasih solusinya lah

8.	Harapan anda untuk pelayanan vaksin covid-19 di RSUD Arifin Achmad ?	Untuk petugasnya baik sih kak, harapannya kayak Cuma tempat doang kalau menurut aku sih. Kalau untuk petugas-petugasnya gak ada sih bagus sih.
----	--	--

Informan Pendukung (P2)

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana seragam yang dikenakan oleh petugas pelayanan vaksin covid-19 ?	Menurut saya hmm... lumayan rapi sih kak kalau untuk seragam yang dikenakan oleh petugas
2.	Pada saat melakukan pendaftaran apakah petugas membantu anda terkait alur pendaftaran ?	Ya... cukup membantu sih kak, kayak ditanya apakah ada gejala seperti demam, flu dan batuk, bisa dikatakan lumayan baik pelayanannya
3.	Bagaimana tanggap anda terkait kinerja petugas yang anda rasakan ?	Hmmm.. kalau tanggapan saya kak kinerjanya bisa dikatakan baik lumayan baik kak, kayak petugasnya ramah juga jadi nyaman gitu di pelayanannya
4.	Bagaimana pandangan anda terhadap pelayan vaksin covid-19 yang di RSUD arifin Achmad dengan tempat vaksin anda sebelumnya, apakah ada perbedaan ?	Kalau dari pendapat saya melihat dari pelayanan yang telah saya rasakan saya bingung di alurnya karena juga ini vaksin yang pertama kali, petugas disini lumayan membantu sih kak, sudah bagus petugas memberikan pelayan ke saya
5.	Bagaimana menurut anda pelayanan yang baik itu seperti apa ?	Kalau itu bisa dikatakan baik kak, hmm.. ya baik dalam hal memberikan petunjuk setelah pendaftaran harus kemana
6.	Bagaimana tanggapan anda terkait fasilitas sarana dan prasarana yang ada di pelayanan vaksin ?	Fasilitas yang seperti apa kak ? Owh itu bagus, tapi ruangan terlalu kecil menurut saya dan lumayan rapi yang dibagian pendaftarannya, ruang tunggu cukuplah kak soalnya yang saya lihat tidak juga terlalu ramai yang mau vaksin. Kalau fasilitas ya harus ditambah untuk sekarang belum ada kak
7.	Apakah petugas ramah dan cepat tanggap dalam melakukan pelayanan vaksin ?	Tadikan saya ada kendala pada saat pendaftaran petugas ya lumayan bisa menanggapi kendalal saya, kendala saya tadi di nomor NIK itukan pendaftaran harus ada NIKnya kak

8.	Harapan anda untuk pelayanan vaksin covid-19 di RSUD Arifin Achmad ?	Harapan saya untuk kedepannya lebih baik dari sebelumnya
----	--	--

Informan Pendukung (P3)

NO.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana seragam yang dikenakan oleh petugas pelayanan vaksin covid-19 ?	Kalau untuk seragamnya yang dipakai sama petugasnya ya sudah lumayan rapi
2.	Pada saat melakukan pendaftaran apakah petugas membantu anda terkait alur pendaftaran ?	Ya... hmm petugas memberitahu kalau misalnya saya tidak terlalu tau terkait cara atau alur pendaftarannya vaksin disini bisa dibilang bagus kerjanya
3.	Bagaimana tanggap anda terkait kinerja petugas yang anda rasakan ?	Seperti saya bilang sebelumnya kerjanya bisa dibiang bagus yang saya rasakan ya kak
4.	Bagaimana pandangan anda terhadap pelayan vaksin covid-19 yang di RSUD arifin Achmad dengan tempat vaksin anda sebelumnya, apakah ada perbedaan ?	Untuk pelayanannya sama-sama bagus Cuma ya untuk ruangnya yang disini ya cukup kecil beda dengan saya waktu vaksin pertama
5.	Bagaimana menurut anda pelayanan yang baik itu seperti apa ?	Hmm.. yang baik kan kak? Pertama itu membantu yang mau vaksin saat kurang tau untuk melakukan pendaftarannya terus kayak ramah gitu kak kalau misalnya ada yang bertanya murah senyum itu aja sih kak menurut saya

6.	Bagaimana tanggapan anda terkait fasilitas sarana dan prasarana yang ada di pelayanan vaksin ?	Kalau ruangnya untuk vaksinnya terlalu kecil menurut saya tapi ruang tunggu cukuplah karena lumayan luas
7.	Apakah petugas ramah dan cepat tanggap dalam melakukan pelayanan vaksin ?	Karna saya tadi lancar-lancar aja saat pendaftaran. Cuma kurang tau alurnya setelah pendaftaran itu aja. Ya petugas menanyakan sebelum melakukan pendaftaran kayak adakah gejala demam vaksin yang sebelumnya karena saya vaksin 2 ya kak
8.	Harapan anda untuk pelayanan vaksin covid-19 di RSUD Arifin Achmad ?	Harapan saya semoga petugas melakukan pelayanan dengan baik lagi.

Lampiran 11 : Lembar Observasi

LEMBAR OBSERVASI
KINERJA PETUGAS ADMINISTRASI PELAYANAN VAKSIN COVID-19 DI RSUD
ARIFIN ACHMAD

NO.	ASPEK YANG DI AMATI	RATING				
		5	4	3	2	1
1.	Ruang pada saat melakukan pendaftaran di pelayanan vaksin covid-19			✓		
2.	Ruangtunggu yang tersedia dipelayanan vaksin covid-19		✓			
3.	Seragam yang dikenakan petugas di pelayanan vaksin covid-19		✓			
4.	Petugas masuk sesuai jam kerja yang diterapkan (08.00 wib)			✓		
5.	Petugas Istirahat sesuai dengan jam yang ditetapkan (12.00 wib)		✓			
6.	Petugas Kembali lagi setelah istirahat sesuai jam yang ditetapkan (13.00 wib)				✓	
8.	Petugas pulang sesuai dengan jam yang telah ditetapkan (16.00 wib)				✓	
9.	Petugas melayani pasien dengan ramah		✓			
10.	Petugas memberikan bantuan jika pasien kesulitan saat melakukan pendaftaran			✓		

Keterangan :	
5	Sangat Baik
4	Baik
3	Cukup
2	Kurang
1	Sangat Kurang

Lampiran 12 : Lembar Konsultasi Pembimbing I

LEMBAR KONSULTAI PEMBIMBING I

Nama Raihan Safa Padilla
NIM 18001016
Judul Skripsi Analisis Kinerja Petugas Administrasi dalam Pelayanan Vaksin Covid-19 di RSUD Arifin Achmad
Nama Pembimbing I Marian Tonis, S.K.M., MKM

No	Hari Tanggal	Materi Bimbingan	TTD Pembimbing
1.	06 Januari 2022	Bimbingan mengenai judul skripsi	✓
2.	14 Januari 2022	Bimbingan mengenai bab I	✓
3.	02 Februari 2022	Bimbingan Bab I & II	✓
4.	15 Maret 2022	Bimbingan Bab III	✓
5.	18 Maret 2022	Bimbingan Bab III	✓
6.	28 Maret 2022	Perbaikan, Acc Sempro	✓
7.	12 Agustus 2022	Bimbingan proposal selesai Sempro	✓
8.	19 Oktober 2022	Perbaikan, Acc Semhas	✓

Pekanbaru, 19 Oktober 2022

Pembimbing I



(Marian Tonis, S.K.M., MKM)

NIDN. 1002119401

Lampiran 13 : Lembar Konsultasi Pembimbing II

LEMBAR KONSULTASI PEMBIMBING II

Nama : Raihan Safa Padilla
NIM : 18001016
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Petugas Administrasi dalam Pelayanan Vaksin Covid-19 di RSUD Arifin Achmad
Nama Pembimbing II : Bobi Handoko, S.K.M., M.Kes

No	Hari Tanggal	Materi Bimbingan	TTD Pembimbing
1.	06 Januari 2022	Bimbingan mengenai judul skripsi	
2.	13 Januari 2022	Bimbingan mengenai bab I	
3.	02 Februari 2022	Bimbingan Bab I & II	
4.	15 Maret 2022	Bimbingan Bab II & III	
5.	18 Maret 2022	Bimbingan Bab I, II, III	
6.	27 Maret 2022	Bimbingan Bab I,II,III	
7.	04 Agustus 2022	Bimbingan proposal selesai Sempro	
8.	19 Oktober 2022	Acc Semhas	

Pekanbaru, 19 Oktober 2022

Pembimbing II



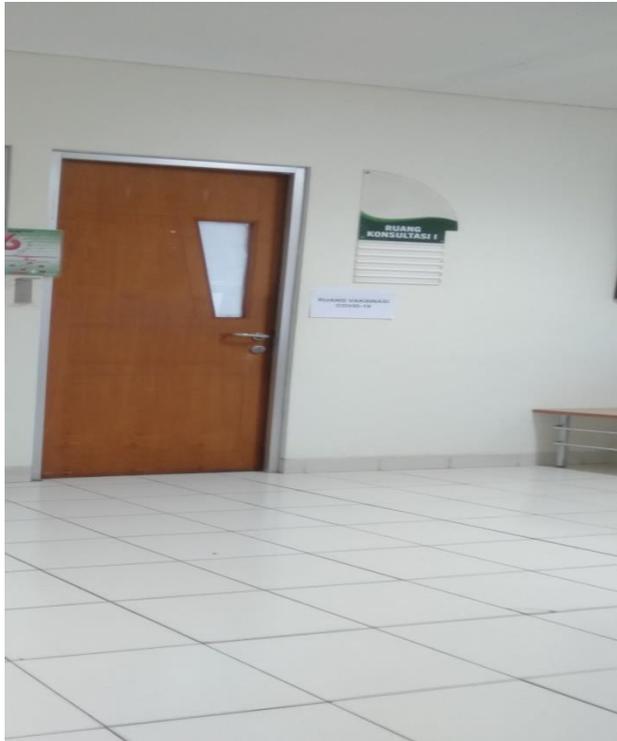
(Bobi Handoko, S.K.M., M.Kes)

NIDN. 1008039101

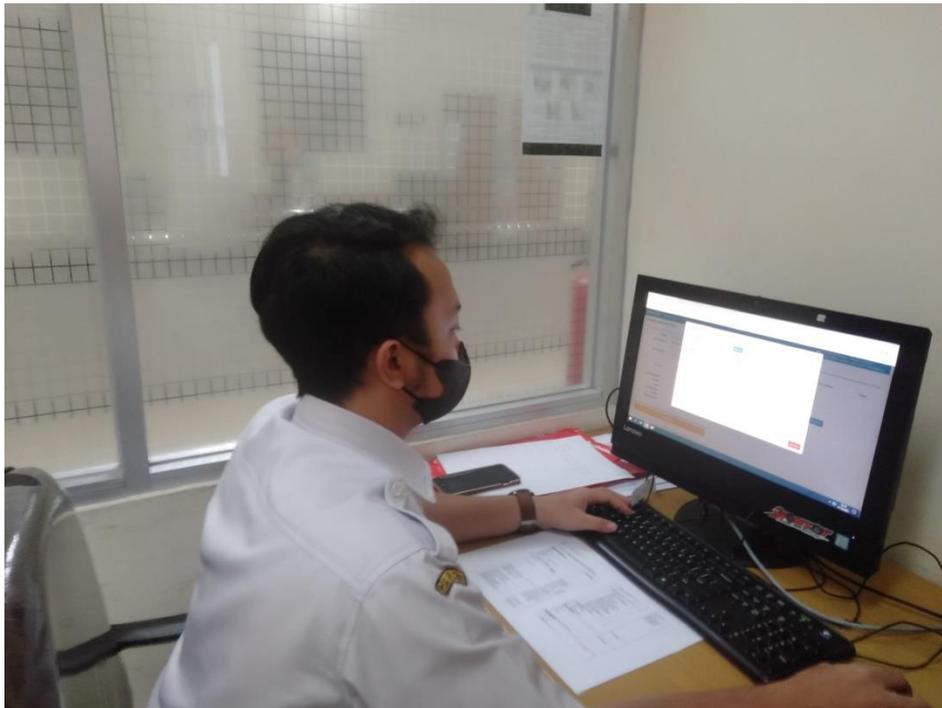
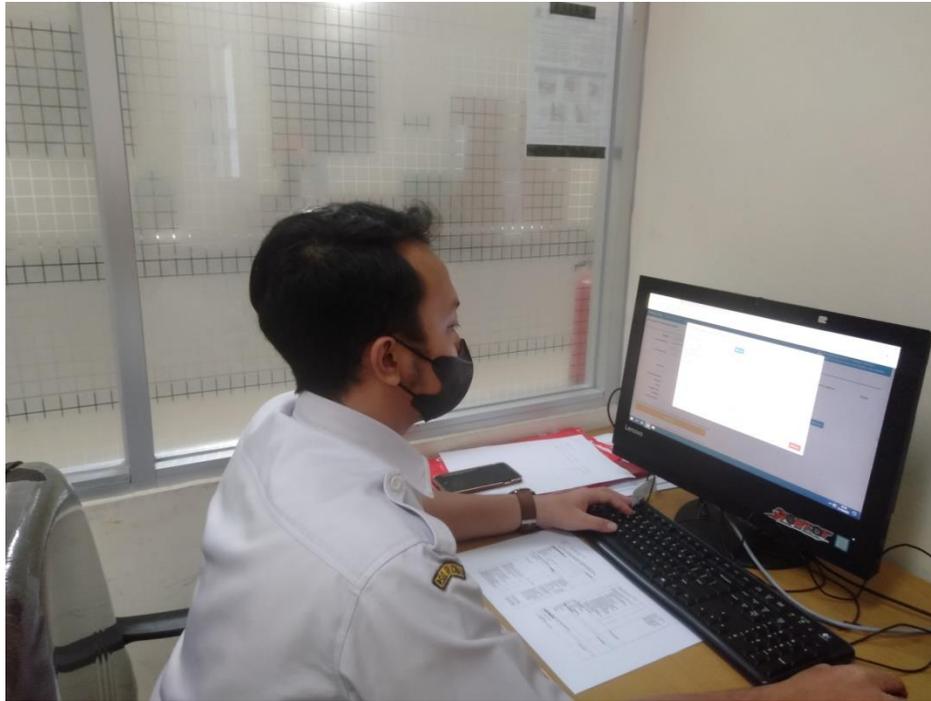
Lampiran 14 Dokmuntasi



Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau



Ruangan Pelayanan Vaksin Covid-19
di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau



Petugas dalam penginputan Primary Care



Wawancara dengan petugas administrasi di pelayanan vaksin covid-19 di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau



Wawancara dengan Ketua Vaksin Covid-19 di pelayanan vaksin covid-19 di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Lampiran 1 :
 Nomor : HK.02.02/III.252 /2022
 Tanggal : 12 Januari 2022

**KARTU KENDALI PELAYANAN VAKSINASI COVID-19
 DOSIS LANJUTAN/BOOSTER MASY. USIA 18 TAHUN KE ATAS**

A. MEJA PRA-REGISTRASI
VERIFIKASI DATA IDENTITAS

Nama	Paraf petugas
NIK	
Tanggal Lahir	
No. HP	
Alamat	
Vaksin dosis primer yang diberikan	
Vaksin dosis lanjutan yang akan diberikan	
Jenis Merek Vaksin	
Dosis	

B. MEJA 1 (SKRINING DAN VAKSINASI)
SKRINING

No	Pemeriksaan	Hasil	Tindak Lanjut
1	Suhu		Suhu > 37,5°C vaksinasi ditunda sampai sesaran sembuh
2	Tekanan Darah		Jika tekanan darah >180/110 mmHg pengukuran tekanan darah diulang 5 (lima) sampai 10 (sepuluh) menit kemudian Jika masih tinggi maka vaksinasi ditunda sampai terkontrol
	Pertanyaan	Ya / Tidak	
1.	Apakah Anda memiliki riwayat alergi berat setelah divaksinasi COVID-19 sebelumnya?		Jika Ya, merupakan kontraindikasi untuk vaksinasi ini
2.	Apakah Anda sedang mendapat penyakit/otonomun seperti lupus.		Jika Ya, maka vaksinasi ditunda jika sedang dalam kondisi akut atau belum terkontrol
3.	Apakah Anda sedang mendapat pengobatan untuk gangguan pembekuan darah, kelainan darah, defisiensi imun dan penerima produk darah/transfusi?		Jika Ya, vaksinasi ditunda dan ditujuk
4.	Apakah Anda sedang mendapat pengobatan untuk penyakit seperti diabetes dan hipertensi?		Jika Ya, vaksinasi ditunda dan ditujuk
5.	Apakah Anda memiliki penyakit jantung berat atau asma dalam keadaan sesak?		Jika Ya, vaksinasi ditunda dan ditujuk

6.	Apakah Anda pernah terkonfirmasi menderita COVID-19?	Jika Ya, vaksinasi ditunda sesuai ketentuan
7.	Pertanyaan tambahan bagi sasaran lansia (≥60 tahun): 1. Apakah Anda mengalami kesulitan untuk naik 10 anak tangga? 2. Apakah Anda sering merasa kelelahan? 3. Apakah Anda memiliki paling sedikit 5 dari 11 penyakit (hipertensi, diabetes, tanker, penyakit paru kronis, serangan jantung, gagal jantung kongestif, nyeri dada, asma, nyeri sendi, stroke dan penyakit ginjal)? 4. Apakah Anda mengalami kesulitan berjalan kira-kira 100 sampai 200 meter? Apakah Anda mengalami	Jika terdapat 3 atau lebih jawaban Ya maka vaksin tidak dapat diberikan
HASIL SKRINING : <input type="checkbox"/> LANJUT VAKSIN <input type="checkbox"/> TUNDA <input type="checkbox"/> TIDAK DIBERIKAN		Paraf petugas:
HASIL VAKSINASI		
Jenis Vaksin: No.		Paraf petugas:
Batch:		
Tanggal		

C. MEJA 2: PENCATATAN DAN OBSERVASI

HASIL OBSERVASI

Tanpa keluhan
 Ada keluhan
 Sebutkan keluhan jika ada:

Paraf petugas: