



ADMINISTRASI PELAYANAN VAKSINASI JEMAAH UMROH DI KANTOR INDUK KANTOR KESEHATAN PELABUHAN KELAS I MAKASSAR

Mardiyana^{1*}, Amir Imbaruddin², Muttaqin³

¹²³Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Makassar

mardiyana21@gmail.com^{1*}, aimbaruddin@gmail.com², muttaqin_lan@yahoo.com³

ABSTRAK

Kegiatan pelayanan administrasi merupakan hakekat dan tugas utama bagi aparatur pemerintahan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan vaksinasi jemaah umroh merupakan tugas pokok dari Bidang upaya kesehatan pelabuhan dan lintas wilayah KKP Kelas I Makassar, untuk cegah tangkal penyakit menular berpotensi wabah serta pemalsuan dokumen ICV, dengan pelayanan prima yaitu sederhana, efisien, jelas biaya dan waktu, dengan diterapkan sistem PNBPN dan registrasi *online*, ditemukan kelemahan pencatatan dan pelaporan pengelolaan PNBPN. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Administrasi Pelayanan Vaksinasi Jemaah Umroh di Kantor Induk Kantor Kesehatan Pelabuhan kelas I Makassar. Ditinjau dari unsur SDM, fasilitas dan metode. Metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan wawancara, observasi, dan telaah dokumen. Hasil penelitian administrasi pelayanan vaksinasi jemaah umroh untuk SDM cukup berkualitas dan kuantitasnya pun cukup, fasilitas yang tersedia untuk sarana kerja kurang secara kualitas dan kuantitas sedangkan fasilitas pelayanan secara kualitas dinilai baik dan kuantitas cukup memadai, sedangkan metode yang digunakan adalah Peraturan Menteri Kesehatan No.13 Tahun 2016 dan standar operasional prosedur secara umum atau medis. Penerapan pelayanannya menggunakan aplikasi online namun masih membutuhkan pencatatan secara manual untuk rekonsiliasi guna tertib administrasi. Saran dalam penelitian ini agar meningkatkan SDM secara individu, mengutamakan anggaran untuk pemenuhan kebutuhan sarana kerja serta aplikasi gabungan laporan. Kata kunci : Administrasi Pelayanan, Administrasi Kesehatan, Vaksin

ABSTRACT

Administrative service activities are the essence and main task for government officials as state servants and public servants. The vaccination service for Umrah pilgrims is the main task of Port and Cross-area Health Efforts in Makassar Class I KKP, to prevent the spread of communicable diseases with the potential for outbreaks and counterfeiting of ICV documents, with excellent service, namely simple, efficient, clear cost and time, with the application of the PNBPN system and online registration, found weaknesses in recording and reporting PNBPN management. The purpose of this study was to determine the Administration of the Umrah Pilgrimage Vaccination Service at the Makassar Class I Port Health Office Main Office. It was reviewed from the elements of human resources, facilities and methods. This research method is descriptive qualitative with interviews, observations, and document review. The results of the administration of the Umrah pilgrimage vaccination services for human resources are of sufficient quality and sufficient quantity, the facilities available for work facilities are lacking in quality and quantity while the quality of service facilities is considered good and the quantity is adequate, while the method used is Regulation of the Minister of Health No.13 Years 2016 and standard operating procedures in general or medical. The application of the service uses an online application but still requires manual recording for reconciliation for orderly administration. Suggestions in this study are to improve human resources individually, prioritizing the budget for meeting the needs of work facilities and a combined report application.

Keywords : Service Administration, Health Administration, Vaccines

PENDAHULUAN

Administrasi berasal dari kata Yunani (latin) yaitu *ad* dan *ministrare* yang berarti melayani atau membantu. Secara etimologi istilah administrasi berasal dari bahasa Inggris dari kata *administration* yang bentuk infinitifnya adalah *to administer*, dimana kata *to administer* diartikan sebagai *to manage* (mengelola) atau *to direct* (menggerakkan). Kata *administrasi* juga berasal dari bahasa Belanda dari kata *administratie* yang mempunyai pengertian yang mencakup tata usaha. (Silalahi, 2009:2)

Dalam kehidupan sehari-hari manusia selalu berada dalam lingkungan yang penuh dengan kegiatan administrasi. Kegiatan pelayanan administrasi merupakan salah satu tugas yang penting dalam suatu instansi pemerintah, dimana pelayanan merupakan hakekat dan tugas utama bagi aparatur pemerintahan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.

Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas I Makassar merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kementerian Kesehatan yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Pencegahan dan Pengendalian Penyakit.

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI No: 356/MENKES/PER/IV/2008 Jo Permenkes Nomor 2348/MENKES/PER/XI/2011 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesehatan Pelabuhan. disebutkan bahwa KKP Kelas I Makassar (profil KKP,2017). Pelayanan vaksinasi jemaah umroh merupakan tugas pokok dari Bidang upaya kesehatan pelabuhan dan lintas wilayah pada Seksi Kesehatan Matra dan Lintas Wilayah, yang merupakan kegiatan pelayanan pada kantor kesehatan pelabuhan dengan jumlah pelayanan terbanyak dibanding pelayanan terhadap pengguna jasa pada bidang lainnya yang berada pada kantor kesehatan pelabuhan kelas I Makassar, karenanya pelayanan vaksinasi meningitis membutuhkan perhatian khusus baik dari Kementerian Kesehatan dalam pelaksanaan peningkatan pelayanan kesehatan mengenai cegah tangkal penyakit menular berpotensi wabah dari luar kedalam negeri dalam hal ini Indonesia, serta perhatian dari Kementerian Keuangan karena berkontribusi terhadap pemasukan penerimaan negara terbanyak, vaksinasi juga menjadi masalah Nasional yang diperhatikan dunia, karena risiko infeksi meningitis dapat berakibat fatal, tidak saja bagi penderitanya tetapi juga bagi keluarga terdekat maupun lingkungan sekitarnya karena penularannya yang begitu cepat dan lebih sering mengalami kematian. Dokumen ICV merupakan sertifikat vaksin atau biasa dikenal oleh masyarakat buku kuning/kartu kuning yang diberikan oleh seseorang yang akan melakukan kunjungan ke negara dengan penyakit tertentu diantaranya meningitis, utamanya negara Arab Saudi yang sering di kunjungi warga negara-negara yang terjangkit meningitis seperti di Afrika. ICV merupakan syarat pembuatan visa yang menjadi bukti sah bahwa pemiliknya telah divaksin, dan berlaku di seluruh dunia.

Pola penyelenggaraan pelayanan vaksinasi jemaah umroh bagi penerima layanan di KKP kelas I Makassar telah beberapa kali dilakukan perubahan-perubahan guna meningkatkan kualitas layanan untuk kepentingan publik sekaligus memikirkan tentang pencatatan dan pelaporan guna untuk menghindari temuan saat di audit, baik saat ada pemeriksaan Itjen maupun pemeriksaan BPK dan BPKP dikemudian hari, sekaligus sebagai penyempurnaan tujuan kegiatan pemerintahan

yang baik dalam pelayanan publik agar terbebas dari Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN).

Hasil audit sementara BPKP pada Tahun 2016, ditemukan kelemahan yang terjadi pada pengelolaan penerimaan negara bukan pajak yaitu mengenai pencatatan dan pelaporan dikarenakan terdapat perbedaan pola pencatatan dan pelaporan yang ditampilkan antara seksi matra di bagian pelayanan pada kantor Induk, dengan data laporan yang ada pada Bendahara penerima KKP Kelas I Makassar, hal tersebut bisa dijadikan temuan tertib administrasi.

Keseluruhan rangkaian kegiatan ketatausahaan diatas dipandang sebagai pekerjaan intern yang melibatkan manusia (personil), sarana dan prasarana ketatausahaan dalam kerangka kerjasama agar tercapainya tertib administrasi dalam hal memperlancar arus informasi apabila dibutuhkan sewaktu-waktu baik dalam proses komunikasi maupun dalam mengambil kebijakan dalam menyelesaikan pekerjaan. (Silalahi, 2009:7)

Dengan diberlakukannya sistem pendaf-taran/registrasi vaksinasi online pada kantor induk, membuat peningkatan pelayanan Kantor Kesehatan Pelabuhan semakin baik, namun dalam penertiban administrasi internal membutuhkan pengimput manual kedalam aplikasi excel

Simbolon, Siagian, dan Sutejo mangemukakan bahwa terdapat lima unsur pokok yang peranannya amat penting dalam menentukan berhasil atau tidaknya pelaksanaan administrasi kesehatan masyarakat yaitu masukan (*input*), proses (*process*), keluaran (*output*), sasaran (*target*), serta dampak (*impact*) dalam Darmawan dan Sjaaf (2017:57), sejalan dengan yang di kemukakan oleh Satrianegara (2014:15) unsur-unsur administrasi adalah *Input*, *Proses*, *Output*, *Target* dan *Dampak*. (Satrianegara, 2014:19).

Kantor Induk pada Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas I Makassar dapat menjalankan tugas dan fungsinya dalam melayani vaksinasi jemaah umroh sesuai dengan prosedur dan tentunya diharapkan dapat juga menyelesaikan administrasi pelayanan dalam bentuk pencatatan dan pelaporan secara tepat, akurat dan dalam waktu yang singkat, sebagai bentuk penyelesaian pertanggungjawaban.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana Administrasi Pelayanan Vaksinasi Jemaah Umroh di Kantor Induk Kantor Kesehatan Pelabuhan kelas I Makassar.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik wawancara, observasi / pengamatan dan telaah dokumen, didasarkan pada pertimbangan bahwa metode ini dianggap relevan dengan materi. Penelitian ini mengkaji tentang unsur-unsur manajemen atau sumber daya yang dikenal dengan 6 M namun seorang ahli bernama Mooney James D (1954) dalam Herujito (2001:06), ia memasukan unsur-unsur uang, material dan mesin kedalam istilah yang disebut fasilitas namun tidak menghilangkan 6 unsur manajemen tersebut, sehingga unsur-unsur manajemennya adalah: Manusia/SDM, Fasilitas, dan Metode yang menjadi grand teori dalam penelitian ini.

Variabel dalam penelitian ini adalah Administrasi Pelayanan Vaksinasi Jemaah Umroh dan subvariabel penelitian terdiri dari tiga kategori yaitu sumber

daya manusia, fasilitas, dan metode. Desain Penelitian ini dilakukan Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Induk Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas I Makassar, dengan desain penelitian selama kurang lebih dua bulan. Sumber data menggunakan data primer yaitu 15 informan terdiri dari 10 informan dari *internal* KKP Kelas I Makassar dan 5 informan dari luar KKP Kelas I Makassar yaitu Jemaah umroh, petugas travel dan pengantar atau keluarga Jemaah umroh. Serta data sekunder yaitu bukti, catatan, atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip atau data dokumenter.

HASIL

1. SDM

SDM secara kualitas dilihat dari pendidikan dan pelatihan yang dimiliki petugas, hasil wawancara dengan dr Darmawali Handoko M.Epid. sebagai Kepala KKP Kelas I Makassar, menurutnya pelaksanaan vaksinasi tidak terlalu rumit karena standarnya untuk pelaksanaan vaksinasi hanya dokter umumpun bisa, kemudian administrasinya paling menangani tentang daftar online dan billing serta pelaporan yang sangat sederhana, senada dengan penjelasan dr Juniaty Naim, bahwa pelayanan vaksinasi telah dilakukan oleh dokter dan perawat.

Hasil telaah dokumen tentang distribusi pegawai berdasarkan tingkat pendidikan dari 126 pegawai KKP dengan latar belakang S2 di tahun 2017 meningkat menjadi 36 orang (28,5%). Sedangkan S1 tahun 2017 menjadi 43 pegawai, sedangkan anggaran dalam DIPA KKP Kelas I Makassar Tahun 2018 tentang ketersediaan SDM untuk diklat pengendalian vector, Jafung entomolog dan Jafung vector, sedangkan pelatihan Kepegawaian, namun belum menganggarkan dana untuk peningkatan SDM administrasi vaksinasi.

Hasil observasi menunjukkan dokter dan perawat serta petugas laboratorium melakukan pelayanan vaksinasi Jemaah umroh sekaligus membuat laporan hasil kegiatan, butuh peningkatan pelatihan untuk memahami aplikasi yang digunakan dan metode pencatatan dan pelaporan.

Senada dengan pendapat informan non KKP yang mengatakan petugas baik dan ramah serta petugasnya sangat baik dan pelayanan sesuai dengan kompetensinya.

Sumber daya manusia secara kuantitas menurut dr. Darmawali Handoko, M.Epid. tentang kebutuhan tenaga tidak terlalu bermasalah. Dari data pegawai berdasarkan bagian, bidang dan wilayah kerja, dapat dilihat bahwa jumlah pegawai terbanyak terdapat pada Kantor Induk terdiri dari Kepala Kantor, bidang UKLW sebanyak 32 orang (25,4%). Berdasarkan hasil observasi peneliti pada tanggal 27 Juli 2018, tentang lama waktu pelayanan masing-masing bagian, terlihat rata-rata lama waktu pelayanan Vaksinasi Jemaah umroh adalah 17,76 menit perjemaah, dari tabel tersebut jumlah layanan dokter perJemaah sekitar 5 menit, maka dalam sehari seorang dokter dapat melayani sebanyak 60 jemaah, namun dengan tenaga dokter yang hanya 3 orang pendaftar maka Jemaah yang bisa dilayani seharusnya hanya 180 orang perhari namun karena kuota yang tersedia 250 untuk Kantor Induk KKP Kelas I Makassar maka membutuhkan tambahan 2 petugas dokter perhari

Hasil telaah dokumen petugas PNBPN mengenai jumlah pendaftar PNBPN dan pelayanan vaksinasi mulai bulan Januari s/d Mei 2018, vaksinasi rata-rata dibawah

180 orang perhari, artinya petugas masih cukup. Sehingga pernyataan Kepala KKP Kelas I Makassar sesuai dengan yang ada dilapangan. bahwa kebutuhan tenaga tidak terlalu bermasalah.

2. Fasilitas

Sarana kerja adalah jenis peralatan kerja seperti PC atau laptop dan perlengkapan kerja seperti jaringan internet serta perlengkapan/ alat bantu atau fasilitas yang secara langsung berguna dalam pelaksanaan pelayanan dalam hal ini pelaksanaan administrasi pelayanan vaksinasi Jemaah umroh seperti telepon, dan fasilitas ruangan kerja petugas.

Menurut dr. Darmawali Handoko, M.Epid. tentang fasilitas beliau menjelaskan bahwa telah memberikan fasilitas, dari awal pendaftaran online sediakan tempat untuk mengeceknya seperti printer, kemudian fasilitas online yang digunakan untuk pendaftaran billing, kantor pos dan EDC untuk pembayaran, juga disediakan printer khusus untuk memudahkan dalam mencetak dokumen ICV senada dengan penjelasan Yusrianto SKM tentang fasilitas senada dengan dr. Juniarty Naim bahwa akan pelan-pelan dipenuhi kebutuhan sarana kerja lainnya dengan mengalokasikan pemenuhan perangkat komputer, printer, dan jaringan internet, disadarinya masih ada beberapa kekurangan fasilitas seperti kebutuhan laptop di beberapa ruangan yang memberikan pelayanan seperti diruang dokter dan vaksinasi untuk mendukung sistim online.

Hasil telaah dokumen pada DIPA KKP Kelas I Makassar Tahun 2018, terlihat ketersediaan jaringan anggaran kebutuhan internet setiap bulan

Hasil observasi terlihat sarana kerja diruang dokter dan ruang vaksinasi tidak tersedia PC dilengkapi dengan jaringan, sehingga dokter yang melaksanakan pelayanan tidak langsung menginput atau mencatat hasil pemeriksaan pada aplikasi Simkospel online. terlihat pekerjaan dokter dan perawat akhir kerja menumpuk, jaringan yang *offline*, membuat pekerjaan terhambat dan beberapa dikerjakan secara manual. Untuk sarana kerja lainnya seperti printer yang digunakan bukan printer yang berwarna sehingga membuat petugas kesulitan dalam mendeteksi foto.

Fasilitas pelayanan adalah fasilitas ruangan-ruangan seperti ruang pelayanan, ruang informasi, kamar kecil, kantin murah dan telepon umum serta sarana pelayanan.

Hasil observasi fasilitas pelayanan pada ruang tunggu pelayanan Vaksinasi dirasa nyaman dilengkapi dengan AC karena pada tahun 2017 telah dilakukan renovasi bagian pelayanan Vaksinasi di gedung kantor Induk dengan tujuan untuk terus meningkatkan pelayanan dan kepuasan terhadap pengguna jasa, fasilitas pelayan juga memiliki kamar kecil, kantin murah, dan musollah.

3. Metode

Metode yang digunakan dalam pelayanan vaksinasi jemaah umroh ini tidak lepas dari suatu peraturan yang mengikat dalam melakukan tindakan pelayanan terhadap jemaah umroh yang akan menerima sertifikat ICV yang tertuang dalam Peraturan Menteri Kesehatan No.13 Tahun 2016 Tentang Sertifikat Vaksinasi Internasional diterapkan dalam ISO manajemen mutu untuk memperkecil resiko pengelolaan dokumen Negara dan mementingkan kepuasan pelanggan.

Hasil wawancara dengan dr. Darmawali Handoko, M.Epid. yakni telah menerapkan Peraturan Menteri Kesehatan No.13 Tahun 2016 dan menurutnya cukup bagus, karena jelas yang diberikan sertifikat adalah yang sudah mendapatkan vaksinasi. Senada dengan pendapat dr Juniarty Naim yang telah menerapkan peraturan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pada pelaksanaannya oleh Ditjen P2P dibuat aplikasi Simkespel online agar tertib administrasi sehingga alur pendaftaran yang terdapat dalam alur pelayanan sertifikat vaksinasi Internasional dibuat secara online menggunakan aplikasi Simkespel, begitu juga dengan bagian pembayaran digunakan aplikasi Simponi yang diatur dalam peraturan Menteri Keuangan agar terbebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Penerapan Peraturan Menteri Kesehatan No.13 Tahun 2016 tersebut telah diperbarui terhitung mulai tanggal 23 Juli 2018, sebelum penelitian ini selesai, namun alur pelayanannya masih sama hanya untuk penerapan menggunakan aplikasi Simkespel dan Simponi telah termuat dalam aturan yang baru.

Untuk peningkatan pelayanan Kantor Kesehatan juga menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam pelayanan vaksinasi Jemaah Umroh dan teregistrasi dalam SNI ISO 9001:2015 sejak Februari Tahun 2017. Hasil telaah dokumen terlihat hasil survey kepuasan terhadap pelayanan vaksinasi jemaah umroh dikantor Induk dimana pada indeks pelayanan untuk vaksin berada pada nilai interval konversi (NIK) 65,00-76,60 kategori mutu pelayanan C (kurang baik).survei dilakukan dengan menggunakan quesioner sesuai dengan pedoman dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 tentang survey kepuasan masyarakat.

Standart operational procedure berbeda dengan ISO yang merupakan kepanjangan dari *International Standart Organisasi* yang merupakan bentuk sistim manajemen mutu yang disusun gunanya untuk menjadi suatu kinerja yang terukur yang dapat diaudit dan konsepnya berbeda dengan SOP dimana dalam SOP bisa dikembangkan menjadi bagian dari ISO dan diupayakan menggunakan penggunaan SOP yang paling efektif.

SOP telah sesuai dengan prosedur yang terdapat pada Peraturan Menteri Kesehatan RI terbaru, Prosedur yang diterapkan dalam pelayanan vaksinasi jemaah umroh disinkronkan dengan penerimaan Negara Bukan Pajak yang terdapat dalam peraturan Presiden RI No 21 tahun 2013 tentang Jenis dan Tarif PNBP yang berlaku pada Kementerian Kesehatan RI.

Hasil wawancara dengan dr. Juniarty Naim. tentang SOP yang digunakan merujuk pada SOP vaksin secara umum yaitu SOP medis dan dibuat dalam bentuk alur pelayanan vaksinasi sekaligus dapat digunakan sebagai bagian dari ISO, sedangkan untuk tertib administrasi digunakan aplikasi Simponi untuk memenuhi alur pembayaran dalam Permenkes 23 Tahun 2018 dan aplikasi Simkespel *online* dimana didalamnya terdapat alur pelayanan ICV Internasional secara *online* sekaligus pengontrolan jumlah stok dokumen yang telah terdata pada aplikasi. dr Juniarty Naim menjelaskan perlu adanya sinkronisasi antara Simponi dan aplikasi Simkespel (vaksinasi *online*) untuk memudahkan pencocokan data agar tidak manual, selain kendala jaringan yang lambat loding, berakibat terhadap realisasi pembayaran terdapat perbedaan data antara bagian pelayanan diteknis dengan petugas PNBP saat rekon.

Hasil observasi terlihat aplikasi Simkespel yang digunakan dibagian pelayanan cukup membantu dalam perekapan data Jemaah dan pengurangan stok dokumen yang terdapat pada menu aplikasi namun masih memiliki kekurangan karena tidak memuat menu nomor dokumen yang menjadi bagian dari hasil laporan yang akan di gunakan untuk pencocokan data stok barang, begitu juga dengan aplikasi Simponi yang sangat membantu dalam tertib administrasi dibagian PNBP, walaupun telah memiliki kode akun untuk memudahkan dalam mendeteksi dua kategori dengan tarif yang sama namun masih membutuhkan perekapan data perjenis PNBP yang disetor, selain itu pola pencatatan dan pelaporan dibagian teknis memiliki format yang berbeda antara bagian pelayanan vaksinasi dengan bagian laboratorium dan bagian PNBP.

Berdasarkan observasi dengan bagian pelayanan vaksinasi dan bagian pelaporan terlihat metode telah dikerjakan sesuai alur Pelayanan Vaksinasi Jemaah Umroh, dan administrasinya dikerjakan secara online dan juga excel offline. Format yang digunakan walaupun berbeda-beda namun masing-masing memiliki rekapan data harian, bulanan dan terakumulasi menjadi rekapan tahunan.

Dari hasil wawancara dengan petugas PNBP dan laboratorium menjelaskan bahwa aplikasi Simponi sangat memudahkan dalam perekapan data perjemaah yang melakukan pembayaran karena menggunakan aplikasi dari Kementerian keuangan sesuai dengan tarif PNBP sesuai Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 21 tahun 2013, Tentang Jenis dan Tarif PNBP Kementerian Kesehatan. Selanjutnya penjelasan dari kelima informan non KKP mengenai Metode dalam administrasi pelayanan Vaksinasi Jemaah Umroh adalah sebagai berikut:

Menurut Arnisa Mustafa prosedurnya bagus dan tidak mengantri lama namun perlu memperjelas Lokasi Vaksin, senada dengan pernyataan dari Ida Umboro Wahyu Nur Wening bahwa registrasi online menurutnya sangat muda untuk di lakukan, namun terdapat kendala pada help desk online di admin kurang respon tentang kesalahan yang dilakukan saat registrasi, sehingga membuatnya harus melakukan registrasi ulang. Informan berikutnya adalah bapak Saenuddin Daeng Pallara, dimana menurutnya, ia kurang memahai metode registrasi ICV Online, walaupun telah mendapat informasi dari kenalannya di Departemen Agama, seperti kesulitan saat mau mendaftar karena beliau tidak memahami metode registrasi online yang digunakan. Mila petugas Travel biro perjalanan PT. Zam-zam utapia menurut Mila metodenya masih memiliki kekurangan karena jemaah merasa ribet karena adanya sistem online, sehingga khusus lansia harus minta bantuan ke travel untuk registrasi onlinenya. Travel ikut repot dengan prosedur online karena setiap saat diminta bantuan untuk pendaftaran online, Sedangkan menurut Anwar Jatim keluarga Jemaah yang mengantar menjelaskan bahwa perlu pencantuman alamat karena dalam aplikasi online tidak ada pencantuman dena dan alamat yang jelas serta nomor telepon untuk mengetahui tepatnya lokasi tempat pelaksanaan vaksinasi dan untuk memperoleh informasi dalam pendaftaran online”.

PEMBAHASAN

1. SDM

Dari hasil wawancara, observasi dan telaah dokumen, SDM yang ada cukup berkualitas dan sesuai dengan pendapat Kepala KKP Kelas I Makassar bahwa pekerjaan dianggap cukup muda dan sederhana serta mampu dikerjakan dan telah sesuai dengan peraturan Menteri Kesehatan no.13 Tahun 2016 tentang Pemberian Sertifikat Vaksinasi Internasional, sesuai dengan tingkat pendidikan yang datanya diperoleh dari bagian Tata Usaha, nampak SDM dari segi kualitas dilihat dari jumlah pegawai rata-rata berpendidikan tinggi yaitu D3, S1 dan S2, dipastikan memiliki keterampilan dengan pendidikan formal. Hal ini membuktikan tingkat pendidikan yang memadai dapat menunjang penyelesaian pekerjaan yang lebih baik, walaupun untuk peningkatan SDM belum tersedia anggaran khusus untuk peningkatan administrasi pelayanan vaksinasi Internasional (ICV).

dr. Juniaty Naim. menjelaskan bahwa kebutuhan tenaga yang ditugaskan dari segi administrasi cukup jika ada semua, karena kuota pelayanan vaksinasi sejumlah 250 pelayanan setiap hari tidak memperhitungkan jumlah tenaga yang ada, tapi dengan sekarang sudah online diharapkan cepat selesai. Hasil wawancara dengan informan diluar KKP Kelas I Makassar dapat disimpulkan bahwa kelima responden mengatakan SDMnya baik ramah dan sopan serta berkualitas dan bekerja sesuai dengan kompetensi masing-masing.

SDM secara kuantitas menurut dr. Juniaty Naim kebutuhan tenaga yang ditugaskan dari segi administrasi cukup jika ada semua, dari hasil wawancara ketiga informan bagian pelaporan menyebutkan jumlah petugas yang aktif dalam tertib administrasi hanya sekitar tiga sampai lima orang.

Hasil observasi perhitungan jumlah layanan, pendapat Kepala KKP sesuai dengan kondisi dilapangan saat ini bahwa SDM secara kuantitas tidak bermasalah, namun pendapat dr. Juniarty Naim perlu dipertimbangkan karena dari kuota yang disediakan kebutuhan petugas memang kurang, karenanya apabila terjadi pemenuhan kuota 250 jemaah perhari dan jemaah datang pada siang hari, maka butuh kerjasama yang baik dalam pelaksanaan pekerjaan.

2. Fasilitas

Fasilitas sarana kerja untuk jaringan dan printer yang tersedia kurang berkualitas, karena tidak terdapat cadangan ketersediaan jaringan internet. Sedangkan untuk printer yang ada tidak warna membutuhkan penambahan beban kerja saat akan mendeteksi foto dengan yang akan menerima pelayanan.

Fasilitas pelayanan dari segi kualitas baik dan secara kuantitas cukup memadai hal ini sesuai dengan informasi jemaah umroh yang merasa nyaman dengan ruangan tunggu dilengkapi AC, dan memiliki banyak tempat untuk menunggu seperti kursi, dengan ruangan yang luas, kator pos dan EDC untuk memudahkan dalam melakukan transaksi selain itu disediakan fasilitas pelayanan umum seperti kamar kecil / toilet, musollah, serta kantin murah untuk daerah bandara yang terkenal dengan harganya yang mahal.

3. Metode

Metode yang digunakan disesuaikan dengan Peraturan Menteri Kesehatan No.13 Tahun 2016. namun metode yang digunakan telah dikembangkan menjadi

bagian dari ISO atau manajemen mutu kepuasan pelanggan, metode yang digunakan telah dikembangkan menjadi bagian dari ISO atau manajemen mutu, agar lebih memperhatikan kepuasan pelanggan dan mengikuti perkembangan metode pelayanan vaksin.

SOP yang digunakan menggunakan Alur pelayanan vaksinasi dimana SOP nya merujuk pada SOP vaksin secara umum yaitu SOP medis dan disinkronkan dengan penerimaan Negara Bukan Pajak yang terdapat dalam peraturan Presiden RI No 21 tahun 2013 tentang Jenis dan Tarif PNBPN yang berlaku pada Kementerian Kesehatan RI. Dalam administrasi pelayanan vaksinasi masing-masing bagian memiliki pola pencatatan dan pelaporan dengan format yang berbeda, karena dibuat sendiri-sendiri, tetapi format yang dibuat memuat hasil laporan data harian, bulanan, dan terakumulasi menjadi data tahunan. Perlunya menumbuhkan integritas seperti yang diharapkan Kepala KKP Kelas I Makassar.

Prosedur pelayanan vaksinasi Jemaah umroh dirasakan oleh Jemaah umroh belum maksimal karena jemaah dan travel merasa kesulitan dalam mengerjakan prosedur yang diterapkan, kurang jelasnya informasi lokasi tempat dan fasilitas telepon membuat jemaah tidak bisa mendapat informasi yang diinginkan, serta dirasa respon help desk diadmin Simkespel kurang.

Hasil telaah dokumen dapat diperoleh data bahwa hasil pencatatan dan pelaporan masing-masing bagian berbeda-beda membuat sulitnya pencocokan data melalui elektronik tetapi secara manual, walaupun pada akhirnya data akan terekon dengan baik namun membutuhkan waktu yang lama, karena masing-masing memiliki aplikasi yang hanya memudahkan pada bagian tugasnya saja.

KESIMPULAN DAN SARAN

Administrasi pelayanan vaksinasi jemaah umroh di Kantor Induk KKP Kelas I Makassar dilihat dari SDM secara kualitas cukup berdasarkan tingkat pendidikan dan pelatihannya karena telah sesuai kompetensinya serta adanya sosialisasi dan secara kuantitas petugas cukup jika melihat data pelayanan dari awal Tahun 2018 dibandingkan dengan hasil observasi waktu pelayanan.

Administrasi pelayanan vaksinasi Jemaah umroh di Kantor Induk KKP Kelas I Makassar dilihat dari unsur fasilitas yakni sarana kerja kurang berkualitas (akibat seringnya gangguan jaringan internet, printer tidak berwarna dan gudang belum memadai dan dari segi kuantitasnya kurang dalam pemenuhan kebutuhan PC atau laptop juga telepon umum. Sedangkan fasilitas pelayanan secara kualitas baik sedangkan kuantitas cukup memadai (AC, kursi, kamar kecil / toilet serta kantin murah).

Administrasi pelayanan vaksinasi Jemaah umroh di Kantor Induk KKP Kelas I Makassar dilihat dari unsur metode berpegang pada Permenkes RI nomor 13 Tahun 2016 diubah menjadi Permenkes RI nomor 23 Tahun 2018 Tentang Pemberian Sertifikat Vaksinasi Internasional dan mengacu kepada kepuasan pelayanan terhadap pengguna jasa sedangkan SOP menggunakan alur pelayanan vaksinasi, didalamnya menggunakan aplikasi Simkespel online dan Simponi untuk memudahkan pelayanan, namun kekurangannya masih mengimput data secara manual, format dan pola pencatatan dan pelaporan berbeda-beda. Metode yang

digunakan masih menyulitkan jemaah umroh dan travel karena dirasa sangat merepotkan dan membutuhkan tambahan biaya untuk online.

Berdasarkan kesimpulan di atas maka disarankan untuk memenuhi anggaran dalam peningkatan SDM, dalam pelaksanaan tertib administrasi dapat disediakan anggaran pembuatan aplikasi untuk menggabungkan seluruh laporan dan disinkronkan antara Simkespel online, aplikasi Simponi sehingga dapat langsung diakses di kantor pusat sekaligus memudahkan Jemaah dalam melakukan pendaftaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Darmawan. E. Surya dan Sjaaf A Chalid. 2017. Administrasi Kesehatan Masyarakat Teori dan Praktik. Edisi 1 Cetakan ke 2. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.
- Herujito.Y.M. 2001. Dasar-dasar Manajemen. Jakarta. PT Grasindo.
- Satrianegara. M. Fais. 2014. Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit. Jakarta Selatan. Salemba Medika.
- Silalahi, Ulbert. 2009. Studi tentang Ilmu Administrasi Konsep ,Teori, dan Administrasi. Cetakan ke delapan. Bandung. Sinar baru Algensindo.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No 356/MENKES/PER/IV/2008 Jo Permenkes Nomor 2348/MENKES/PER/XI/2011 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesehatan Pelabuhan.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 13 tahun 2016. Tentang Pemberian Sertifikat Vaksinasi Internasional.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesi Nomor: 23 tahun 2018. Tentang Pemberian Sertifikat Vaksinasi Internasional.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 21 tahun 2013, Tentang Jenis dan Tarif PNBK Kementerian Kesehatan.
- Profil Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas I Makassar Tahun 2017.