

## Efektivitas Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pada Klinik Pratama Sehat Budi Luhur Cimahi Selatan

**Widya Hanifah Lutfianti**

Universitas Teknologi Digital, widyahanifah1@gmail.com

**Wardana**

Universitas Teknologi Digital, wardana@digitechuniversity.ac.id

Abstrak

**Tujuan** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah standar operasional prosedur pelayanan yang berlaku di Klinik Pratama Sehat Budi Luhur Cimahi Selatan sudah dirasa efektif oleh seluruh staf yang ada di klinik.

**Desain/Metode** Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif deskriptif dan teknik pengumpulan data menggunakan angket tertutup. Pada penelitian ini, analisis data dilakukan dengan teknik analisis data dekriptif kualitatif.

**Temuan** Dari hasil survei dapat diketahui bahwa staf memberikan pandangan yang positif terhadap penerapan standar operasional prosedur di klinik. Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa Staf berpendapat bahwa SOP yang ada efektif sebagai panduan dalam melayani pasien, membuktikan bahwa SOP diterapkan dengan baik dan memberikan arahan yang jelas kepada staf.

**Implikasi** SOP dianggap penting untuk mencapai tujuan pelayanan klinik karena menyediakan pedoman yang tepat untuk setiap langkah pelayanan, memastikan konsistensi dan standar pelayanan. Selain itu, SOP dirasa sangat penting karena memberikan arahan untuk meminimalkan dan mengatasi masalah yang mungkin timbul.

**Tipe Penelitian** Studi Empiris

**Kata Kunci** : Efektivitas; Standar Operasional Prosedur; Klinik

### I. Pendahuluan

Pemenuhan kebutuhan kesehatan merupakan hak bagi semua orang tanpa terkecuali. Di Indonesia sendiri banyak tempat yang menyediakan layanan kesehatan seperti puskesmas, rumah sakit, klinik, dan lain sebagainya. Pelayanan Kesehatan adalah suatu rangkaian upaya yang diselenggarakan oleh suatu organisasi, baik secara mandiri maupun secara bersama-sama, dengan tujuan utama untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan. Dalam konteks ini, sistem pelayanan kesehatan memiliki beberapa fungsi utama, yaitu mencegah penyakit, menyembuhkan penyakit, dan memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, atau masyarakat (Arifin dkk, 2022).

Pelayanan yang diberikan kepada pasien haruslah sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak klinik dan dinas kesehatan. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah rangkaian petunjuk tertulis yang diatur secara tetap mengenai berbagai proses pelaksanaan kegiatan dalam sebuah organisasi, yang mencakup cara melaksanakan aktivitas, waktu pelaksanaan, lokasi kegiatan, dan orang yang bertanggung jawab. Pengertian tentang Standar Operasional Prosedur ini mengacu pada ketentuan yang terdapat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 mengenai Panduan Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (Siburian dkk, 2020).

Melalui standar operasional prosedur (SOP), pelaksanaan pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Berbagai bentuk penyimpangan dapat dihindari, dan jika penyimpangan terjadi, penyebabnya dapat ditemukan dan diselesaikan dengan cara yang tepat. Jika semua kegiatan sesuai dengan yang

ditetapkan dalam SOP, kualitas pelayanan publik akan meningkat secara bertahap menjadi lebih profesional, cepat, dan mudah (Maringkue dkk, 2022).

Melaksanakan Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat mendorong dan menggerakkan staf untuk mencapai tujuan klinik. Dengan memberikan pelayanan kesehatan yang baik dan bermutu, kepuasan pasien dapat meningkat dan membantu mencapai asuhan yang berkualitas. Sebaliknya, jika staf tidak menjalankan SOP, tingkat kepuasan pasien dapat menurun karena petugas harus berusaha melindungi klinik atau staf dari malpraktik atau kesalahan administrasi lainnya (Cempaka dkk, 2020).

Untuk itu, perlu diketahui apakah SOP yang ada sudah diberlakukan secara efektif. Efektif berarti mencapai keberhasilan atau pelaksanaan dengan baik. Dalam konteks ilmiah, efektivitas dijelaskan sebagai ketepatan, hasil yang bermanfaat, atau dukungan terhadap tujuan tertentu. Secara umum, efektivitas merujuk pada sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai (Anis dkk, 2021).

Di era globalisasi ini, fokus utama masyarakat tertuju pada peningkatan kualitas pelayanan. implementasi, pengawasan, dan perbaikan kualitas menjadi elemen krusial yang harus terus dilakukan secara berkesinambungan untuk meningkatkan standar layanan. Kemajuan pesat dalam teknologi menjadi pendorong utama meningkatnya kesadaran dan kepedulian masyarakat terhadap kualitas pelayanan, terutama dalam sektor kesehatan. Akses mudah terhadap informasi memungkinkan masyarakat untuk dengan cepat membandingkan mutu pelayanan kesehatan yang tersedia, menjadikan transparansi dan pemahaman mengenai kualitas layanan sebagai unsur penting dalam pemilihan layanan kesehatan terbaik saat ini (Rangki dkk, 2023).

Namun, dari observasi penulis selama melakukan pra-survey pada Klinik Pratama Sehat Budi Luhur, penulis menemukan beberapa permasalahan yang terjadi didalam penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan oleh staf. Masalah yang dihadapi oleh Klinik Pratama Sehat Budi Luhur mencakup kurang efektifnya penerapan standar operasional, yang mengakibatkan ketidaksesuaian dalam implementasi seperti keluhan yang ada mengenai pengelolaan antrian pendaftaran yang kurang baik, keterlambatan dalam memberikan informasi atau komunikasi yang tidak jelas antara staf klinik dan pasien, dan kurangnya keramahan dalam pelayanan, sehingga berpengaruh pada tingkat efektivitas penerapan SOP pada klinik tersebut. Berdasarkan situasi tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji bagaimanakah **“Efektivitas Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pada Klinik Pratama Sehat Budi Luhur Cimahi Selatan**. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Standar Operasional Prosedur pada klinik dinilai efektif oleh staf.

## II. Kajian Teori

Standar Operasional Prosedur (SOP), yang umumnya disingkat sebagai SOP, adalah suatu dokumen atau instrumen yang berisi informasi mengenai proses dan prosedur suatu kegiatan dengan tujuan mencapai efektivitas dan efisiensi berdasarkan standar yang telah ditetapkan. Pengembangan instrumen manajemen ini bertujuan untuk memastikan bahwa proses pelayanan di semua unit kerja pemerintahan dapat terkelola dengan baik dan dijalankan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Siburian dkk, 2020).

Santosa (2014) dalam penelitian (Nabilla & Hasin, 2022) mengidentifikasi beberapa indikator utama dalam SOP, termasuk efisiensi, konsistensi, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan ketahanan operasional.

### 1. Efisiensi

Efisiensi adalah kegiatan yang berkaitan dengan ketepatan. Dalam praktiknya, aktivitas kerja dapat dilakukan dengan lebih cepat, tepat, cermat, dan sesuai dengan tujuan serta target yang telah ditetapkan.

### 2. Konsistensi

Kedisiplinan yang tinggi sangat diperlukan untuk mencapai konsistensi. SOP akan memberikan dampak positif jika diterapkan dengan benar secara konsisten dan berkelanjutan. Konsistensi berarti ketetapan atau kekonstanan. Kedisiplinan yang tinggi sangat diperlukan untuk mencapai konsistensi. SOP akan memberikan dampak positif jika diterapkan dengan benar secara konsisten dan berkelanjutan.

### 3. Minimalisasi kesalahan

Sebagai pedoman dalam melaksanakan aktivitas kerja di perusahaan, SOP berfungsi sebagai kompas untuk memastikan kegiatan berjalan secara sistematis. SOP diharapkan dapat mengurangi berbagai kesalahan atau error di setiap area kerja yang berpotensi menimbulkan kerugian bagi perusahaan. Pada dasarnya, SOP adalah metode untuk menghindari masalah dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan dalam suatu organisasi.

### 4. Penyelesaian masalah

SOP memberikan pemahaman yang jelas tentang persyaratan kerja dan membantu mengidentifikasi potensi masalah. SOP membantu menyelesaikan konflik dan memastikan pihak yang berkonflik mematuinya, sehingga kembali bekerja sesuai pedoman.

### 5. Perlindungan tenaga kerja

Perlindungan tenaga kerja melibatkan langkah-langkah untuk menjaga keamanan unit kerja dan karyawan dari kesalahan administrasi dan faktor lain yang merugikan organisasi. SOP penting untuk melindungi hak-hak karyawan dan memastikan keselamatan mereka saat bekerja.

### 6. Peta kerja

Peta kerja adalah suatu pola di mana semua kegiatan disusun secara terstruktur untuk menggambarkan alur kerja setiap pegawai secara jelas, sehingga aktivitas menjadi lebih terfokus.

### 7. Batas pertahanan

Indikator ini menunjukkan bahwa SOP berperan sebagai benteng pertahanan yang kuat karena semua kegiatan organisasi sudah tercatat secara rinci dalam prosedur tersebut. Dengan demikian, ini menggambarkan pentingnya SOP dalam memastikan stabilitas, konsistensi, dan keamanan operasional organisasi pada titik tertentu.

Menurut (Mustofa dkk, 2021) SOP di susun dengan tujuan menegakkan konsistensi dalam performa setiap karyawan, mengidentifikasi pejabat atau pegawai yang terlibat dalam pelaksanaan, mengatur dan membatasi jenis pekerjaan yang dilibatkan, menetapkan durasi waktu yang diperlukan untuk setiap aktivitas, dan menetapkan hasil kerja yang diharapkan dari setiap kegiatan.

## III. Metode Penelitian

Penelitian ini termasuk kedalam kategori penelitian kualitatif. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan induktif. Unit analisis yang diteliti adalah penerapan SOP bagi staf yang bertugas pada Klinik Pratama Sehat Budi Luhur Cimahi Selatan. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh staf yang ada pada Klinik Pratama Sehat Budi Luhur Cimahi Selatan yang berjumlah 42 orang dengan ditentukan menggunakan teknik *sensus/sampling total*. Teknik pengumpulan data yaitu menggunakan teknik observasi, kuesioner (angket) dan dokumentasi. Setelah pengumpulan data, teknik analisis data yang dilakukan adalah tabulasi data, yaitu penyusunan data secara sistematis ke dalam tabel atau daftar untuk disusun sedemikian rupa sehingga dapat disajikan dan dianalisis sesuai dengan kebutuhan peneliti.

## IV. Hasil Dan Pembahasan

### Hasil

Penelitian ini meneliti tentang “Efektivitas Penerapan Standar Operasional Prosedur Bagi Staf Pada Klinik Pratama Sehat Budi Luhur Cimahi Selatan”. Variabel yang sedang diteliti adalah indikator

standar operasional prosedur pada Klinik Pratama Sehat Budi Luhur. Responden yang menjadi bagian dari penelitian ini adalah sejumlah 42 staf klinik yang secara langsung terlibat dalam kegiatan operasional klinik tersebut. Data penelitian diperoleh melalui penggunaan angket tertutup yang mencakup sepuluh pertanyaan, yang diisi oleh responden berdasarkan pengalaman mereka dalam menjalankan tugas-tugasnya di klinik tersebut.

### 1. Penerapan SOP Membantu Mencapai Tujuan Pelayanan Dengan Lebih Efisien

Standar Operasional Prosedur yang berlaku di Klinik Pratama Sehat Budi Luhur berperan penting dalam meningkatkan efisiensi pencapaian tujuan pelayanan. Dengan adanya SOP ini, proses pelayanan di klinik tersebut menjadi lebih terstruktur dan terorganisir, memungkinkan staf untuk menjalankan tugas mereka dengan lebih efisien termasuk dalam hal kecepatan, ketepatan, dan kecermatan, sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Pedoman yang jelas dan tertulis dalam SOP juga membantu mengurangi kebingungan dan meningkatkan koordinasi antar staf dalam menjalankan aktivitas sehari-hari di klinik tersebut.

Tabel 4.1 Penerapan SOP Membantu Mencapai Tujuan Pelayanan Dengan Lebih Efisien

Pernyataan	Jumlah
Sangat Setuju	15
Setuju	26
Cukup Setuju	1
Tidak Setuju	0
Sangat Tidak Setuju	0

Sumber : diolah peneliti (2024)

Dari hasil jawaban responden yang disajikan dalam tabel di atas, terlihat bahwa terdapat 15 staf atau 35,7% dari total staf menyatakan sangat setuju terhadap efektivitas SOP dalam membantu mencapai tujuan pelayanan. Selain itu, 61,9% dari total staf atau 26 orang lainnya menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut, sementara hanya satu orang atau 2,4% yang memberikan jawaban cukup setuju. Dari pola jawaban tersebut, dapat disimpulkan bahwa SOP memiliki peran yang sangat signifikan dalam mencapai tujuan pelayanan yang dilakukan oleh staf klinik secara efisien. Ini mengacu pada teori Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan, yang merupakan panduan sistematis yang dirancang untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan, konsisten, efisien, dan berkualitas.

### 2. Pelayanan Yang Diberikan Telah Memenuhi Harapan Pasien

Setiap pasien pasti mempunyai harapan yang besar terhadap pelayanan yang diberikan kepada mereka, pelayanan yang diharapkan adalah pelayanan yang berfokus kepada kebutuhan dari pasien tersebut. Staf memberikan pandangan mereka tentang sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien.

Tabel 4.2 Pelayanan Yang Diberikan Telah Memenuhi Harapan Pasien

Pernyataan	Jumlah
Sangat Setuju	7
Setuju	28
Cukup Setuju	6
Tidak Setuju	1
Sangat Tidak Setuju	0

Sumber : diolah peneliti (2024)

Hasil pada tabel diatas menunjukkan bahwa terdapat 16,7% staf atau 7 orang yang merasa sangat setuju bahwa pelayanan yang mereka berikan sudah sesuai dengan harapan pasien, 28 orang atau sama dengan 66,7% berpendapat setuju, 6 orang atau 14,3% berpendapat cukup setuju, 1 orang atau sama dengan 2,3% orang berpendapat tidak setuju, dan tidak ada satu orang pun yang berpendapat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa, secara umum staf berpendapat bahwa mereka berhasil memenuhi atau bahkan melampaui harapan pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan sesuai dengan standar operasional prosedur.

### 3. Penggunaan SOP Telah Mendukung Konsistensi Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pasien

SOP memberikan panduan terstruktur kepada staf klinik dan memastikan bahwa prosedur dilakukan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Oleh karena itu, penerapan SOP tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional klinik, namun juga memberikan keyakinan kepada pasien bahwa mereka akan menerima layanan yang konsisten dan berkualitas tinggi setiap kali mereka berkunjung.

Tabel 4.3 Penggunaan SOP Telah Mendukung Konsistensi Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pasien

Pernyataan	Jumlah
Sangat Setuju	10
Setuju	28
Cukup Setuju	4
Tidak Setuju	0
Sangat Tidak Setuju	0

Sumber : diolah peneliti (2024)

Berdasarkan tabel diatas, mengenai penggunaan SOP telah mendukung konsistensi dalam memberikan pelayanan kepada pasien, terdapat 23,8% dari seluruh staf atau 10 orang yang berpendapat sangat setuju, 28 orang staf atau sekitar 66,7% staf berpendapat setuju, dan 4 orang staf atau sama dengan 9,5% staf berpendapat cukup setuju, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berdasarkan tabel diatas, dapat di simpulkan bahwa staf merasa setuju dengan adanya SOP telah mendukung konsistensi dalam pelayanan yang diberikan.

### 4. Staf Secara Rutin Mengevaluasi Sejauh Mana Mereka Mematuhi SOP Dalam Memberikan Pelayanan Sehari-hari

SOP merupakan suatu standar atau gambaran apa saja yang harus dan tidak boleh dilakukan yang dibuat guna diberlakukan dan dipatuhi secara konsisten oleh semua staf yang ada. Oleh karena itu staf perlu melakukan evaluasi guna memastikan pelayanan yang diberikan sudah sesuai standar yang ada pada klinik.

Tabel 4.4 Staf Secara Rutin Mengevaluasi Sejauh Mana Mereka Mematuhi SOP Dalam Memberikan Pelayanan Sehari-hari

Pernyataan	Jumlah
Sangat Setuju	8
Setuju	30
Cukup Setuju	4
Tidak Setuju	0

Sangat Tidak Setuju	0
---------------------	---

Sumber : diolah peneliti (2024)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa 8 orang staf atau 19% dari seluruh staf sangat setuju bahwa dirinya secara rutin mengevaluasi sejauh mana mereka mematuhi SOP dalam memberikan pelayanan sehari-hari, sedangkan yang berpendapat setuju ada 71,4% atau sama dengan 30 orang staf, dan 4 orang staf atau sekitar 9,5% staf berpendapat cukup setuju. Sedangkan untuk pernyataan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada satu orang pun yang memilih. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa seluruh staf secara konsisten mengevaluasi kinerja mereka apakah sudah sesuai standar atau tidak.

### 5. Pelayanan Yang Konsisten Mencerminkan Profesionalisme Dari Klinik

Profesionalisme klinik adalah sikap dan praktik yang menekankan standar etika yang tinggi, kompetensi staf yang baik, pelayanan berkualitas kepada pasien dan kepatuhan terhadap peraturan dan praktik pelayanan kesehatan. Dalam hal ini, pendapat staf mengenai apakah pelayanan yang mereka berikan secara konsisten mencerminkan profesionalisme klinik sangat penting.

Tabel 4.5 Pelayanan Yang Konsisten Mencerminkan Profesionalisme Klinik

Pernyataan	Jumlah
Sangat Setuju	11
Setuju	29
Cukup Setuju	2
Tidak Setuju	0
Sangat Tidak Setuju	0

Sumber : diolah peneliti (2024)

Berdasarkan hasil penelitian, tabel diatas menunjukkan bahwa terdapat 11 orang staf yaitu sama dengan 26,2% dari seluruh staf berpendapat sangat setuju bahwa pelayanan yang diberikan secara konsisten mencerminkan profesionalisme dari klinik, selain itu 29 orang staf atau 69% lainnya berpendapat setuju, dan 4,8% atau 2 orang staf yang berpendapat cukup setuju. Hal ini menunjukkan bahwa staf memiliki pandangan yang sama bahwa pelayanan yang diberikan mencerminkan tingkat profesionalisme klinik yang tinggi. Dari hasil penelitian diatas, dapat diketahui bahwa Standar Operasional Prosedur memiliki peran yang sangat besar untuk pelayanan yang ada di klinik. Selain itu dengan diterapkannya SOP dengan baik dan konsisten dapat meningkatkan kualitas dan profesionalisme yang dimiliki oleh klinik.

### 6. SOP Yang Ada Pada Klinik Efektif Dalam Mengurangi Kemungkinan Terjadinya Kesalahan Dalam Pelayanan Kepada Pasien

Hasil data yang diperoleh mengenai SOP yang ada pada Klinik efektif dalam mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pelayanan :

Tabel 4.6 SOP Efektif Dalam Mengurangi Kemungkinan Terjadinya Kesalahan Dalam Pelayanan

Pernyataan	Jumlah
Sangat Setuju	11
Setuju	30
Cukup Setuju	1
Tidak Setuju	0
Sangat Tidak Setuju	0

Sumber : diolah peneliti (2024)



Tabel diatas menunjukkan bahwa SOP yang ada di klinik efektif dalam mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pelayanan kepada pasien. Sebanyak 11 orang staf atau 26,2% responden menyatakan sangat setuju, 30 responden atau sama dengan 71,4% responden menyatakan setuju, dan satu atau 2,3% responden menyatakan cukup setuju dengan pelayanan yang diberikan. Tidak ada satupun responden yang mengungkapkan pendapat tidak setuju atau sangat tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. Oleh karena itu, berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa staf setuju bahwa SOP yang ada di klinik efektif dalam mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pelayanan kepada pasien. Serta sudah sesuai dengan tujuan dari SOP pelayanan yaitu memastikan bahwa pekerjaan dilaksanakan dengan akurat, tepat, dan konsisten,

**7. SOP Memberikan Pedoman Yang Jelas Dalam Mengatasi Situasi Atau Tantangan Yang Mungkin Muncul Selama Memberikan Pelayanan**

Tidak ada yang dapat memprediksi kejadian yang mungkin terjadi di klinik, termasuk situasi atau tantangan yang muncul di lingkungan tersebut. Namun, Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat memberikan pedoman tentang tindakan yang harus diambil oleh staf jika menghadapi kejadian yang tak terduga. Pendapat staf mengenai efektivitas SOP dalam memberikan panduan tersebut dapat dilihat seperti yang ditampilkan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 4.7 SOP Memberikan Pedoman Yang Jelas Dalam Mengatasi Situasi Atau Tantangan Yang Mungkin Muncul Selama Memberikan Pelayanan

Pernyataan	Jumlah
Sangat Setuju	11
Setuju	31
Cukup Setuju	0
Tidak Setuju	0
Sangat Tidak Setuju	0

Sumber : diolah peneliti (2024)

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa terdapat 11 orang atau 26,2% staf yang menjawab sangat setuju bahwa SOP yang memberikan pedoman yang jelas untuk mengatasi situasi atau tantangan, sedangkan yang menjawab setuju mencapai 73,8% atau 31 orang staf, sementara itu, tidak ada yang menjawab cukup setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Dapat ditarik kesimpulan bahwa adanya SOP sangat berpengaruh terhadap tindakan yang diambil staf di saat terjadi situasi tidak terduga atau tantangan. Hal ini sejalan dengan Teori SOP pelayanan yang menekankan pedoman yang jelas terhadap seluruh tindakan pelayanan termasuk untuk mengatasi situasi atau tantangan yang mungkin muncul selama memberikan pelayanan, memastikan respon yang cepat dan efektif.

**8. SOP Memberikan Prosedur Yang Memadai Dalam Keselamatan dan Kesehatan Untuk Menghindari Risiko Cedera Atau Bahaya Ditempat Kerja**

SOP memberikan panduan yang komprehensif dan terstruktur untuk menjaga keselamatan dan kesehatan di tempat kerja, dengan tujuan utama untuk mengidentifikasi dan mengurangi risiko cedera atau bahaya yang mungkin terjadi. Berikut pandangan staf mengenai SOP memberikan prosedur yang memadai dalam keselamatan dan kesehatan untuk menghindari risiko cedera atau bahaya di tempat kerja

Tabel 4.8 SOP Memberikan Bimbingan Yang Memadai Dalam Menjalankan Setiap Tahap Pelayanan Sesuai Dengan Ketentuan Yang Berlaku

Pernyataan	Jumlah
Sangat Setuju	9
Setuju	32
Cukup Setuju	1
Tidak Setuju	0
Sangat Tidak Setuju	0

Sumber : diolah peneliti (2024)

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa terdapat 9 orang staf atau sekitar 21,4% staf sangat setuju pada pernyataan bahwa SOP memberikan prosedur yang memadai dalam keselamatan dan kesehatan untuk menghindari risiko cedera atau bahaya di tempat kerja, sedangkan yang merasa setuju dengan pernyataan tersebut lebih banyak yaitu dengan perolehan jawaban dari 32 orang staf atau sekitar 76,2 %, dan 1 orang atau 2,3% staf menyatakan setuju. Tidak ada yang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Ini artinya, dapat disimpulkan bahwa SOP dianggap efektif dalam memberikan prosedur yang memadai untuk keselamatan dan kesehatan di tempat kerja oleh mayoritas staf.

### 9. SOP Memberikan Bimbingan Yang Memadai Dalam Menjalankan Setiap Tahap Pelayanan Sesuai Dengan Ketentuan Yang Berlaku

Data hasil yang diperoleh mengenai keefektifan SOP dalam memberikan pedoman kepada staf dalam memberikan pelayanan kepada pasien adalah sebagai berikut.

Tabel 4.9 Standar Operasional Prosedur (SOP) Efektif Dalam Memberikan Panduan Kepada Staf Dalam Memberikan Layanan Kepada Pasien

Pernyataan	Jumlah
Sangat Setuju	13
Setuju	29
Cukup Setuju	0
Tidak Setuju	0
Sangat Tidak Setuju	0

Sumber : diolah peneliti (2024)

Berdasarkan informasi yang tertera pada tabel tersebut, dapat diketahui bahwa terdapat 13 orang yaitu 31% dari seluruh staf yang menunjukkan tingkat kepercayaan yang tinggi dengan menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut. Selain itu, sebanyak 69% dari seluruh staf atau 29 orang menyatakan setuju terhadap pernyataan tersebut. Tidak ada satupun staf yang memberikan jawaban cukup setuju, tidak setuju, maupun sangat tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. Dengan tidak adanya tanggapan negatif terhadap pernyataan ini, keseluruhan respon staf menunjukkan arah yang konsisten menuju persepsi positif terhadap efektivitas SOP dalam memberikan panduan dalam memberikan layanan kepada pasien. Hal ini menandakan bahwa SOP telah diterapkan dengan baik dan memberikan arahan yang jelas kepada staf klinik. Konsistensi ini juga dapat diartikan sebagai indikasi bahwa staf merasa bahwa SOP telah membantu mereka dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa mayoritas staf merasa bahwa SOP telah berhasil dalam memberikan panduan yang efektif dalam menjalankan tugas pelayanan. Artinya ini sudah sesuai dengan teori SOP pelayanan yang merupakan panduan atau petunjuk langkah demi langkah yang dirancang untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai, konsisten, efisien, dan berkualitas.



## 10. SOP Yang Ada Membantu Staf Dalam Menjaga Integritas Prosedur Kerja Dan Kebijakan Pada Klinik

Hasil data yang diperoleh mengenai SOP yang ada membantu staf dalam menjaga integritas prosedur kerja dan kebijakan di klinik, adalah sebagai berikut.

Tabel 4.10 SOP Membantu Staf Dalam Menjaga Integritas Prosedur Kerja dan Kebijakan

Pernyataan	Jumlah
Sangat Setuju	12
Setuju	27
Cukup Setuju	3
Tidak Setuju	0
Sangat Tidak Setuju	0

Sumber : diolah peneliti (2024)

Tabel diatas menunjukkan bahwa SOP yang ada membantu staf dalam menjaga integritas prosedur kerja dan kebijakan pada klinik dengan memberikan panduan yang jelas dan terstruktur bagi staf. Sebanyak 12 orang staf atau 28,6% responden menyatakan sangat setuju, 27 responden atau sama dengan 64,3% responden menyatakan setuju, dan 3 atau 7,1% responden menyatakan cukup setuju dengan pernyataan yang diberikan. Tidak ada satupun responden yang mengungkapkan pendapat tidak setuju atau sangat tidak setuju terhadap SOP yang ada membantu staf dalam menjaga integritas prosedur kerja dan kebijakan di klinik. Oleh karena itu, berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa staf setuju bahwa SOP yang ada membantu staf dalam menjaga integritas prosedur kerja dan kebijakan di klinik. Serta sudah sesuai dengan tujuan dari SOP pelayanan yaitu memastikan bahwa pekerjaan dilaksanakan dengan akurat, tepat, dan konsisten.

### Pembahasan

Penerapan standar operasional prosedur (SOP) di Klinik Pratama Sehat Budi Luhur dapat dikatakan berhasil, terbukti dari hasil survei yang dilakukan peneliti terhadap seluruh staf yang bekerja di klinik tersebut sudah sesuai indikator SOP.

#### 1. Efisiensi

SOP memiliki peran penting dalam mencapai tujuan pelayanan klinik secara efisien. Dengan SOP, proses pelayanan menjadi lebih terstruktur dan terorganisir, memungkinkan staf menjalankan tugas dengan lebih efisien dalam hal kecepatan, ketepatan, dan kecermatan sesuai prosedur yang ditetapkan. Staf merasa bahwa mereka berhasil memenuhi atau bahkan melampaui harapan pasien terhadap pelayanan yang diberikan sesuai SOP.

#### 2. Konsistensi

Staf sepakat bahwa SOP mendukung konsistensi dalam pelayanan yang diberikan. Seluruh staf secara rutin mengevaluasi kinerja mereka untuk memastikan kesesuaiannya dengan standar. SOP memiliki peran penting dalam pelayanan klinik, dan penerapan yang baik dan konsisten dapat meningkatkan kualitas serta profesionalisme klinik.

#### 3. Minimalisasi Kesalahan

Staf setuju bahwa SOP yang ada di klinik efektif dalam mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pelayanan kepada pasien. Serta sudah sesuai dengan tujuan dari SOP pelayanan yaitu memastikan bahwa pekerjaan dilaksanakan dengan akurat, tepat, dan konsisten.

#### 4. Penyelesaian Masalah

Staf setuju bahwa SOP sangat mempengaruhi tindakan yang diambil saat menghadapi situasi tak terduga atau tantangan. Hal ini sejalan dengan teori SOP pelayanan yang menekankan pentingnya pedoman yang jelas untuk semua tindakan pelayanan, termasuk dalam menangani situasi atau tantangan yang mungkin muncul, memastikan respon yang cepat dan efektif.

#### 5. Perlindungan Tenaga Kerja

SOP dianggap efektif dalam memberikan prosedur yang memadai untuk keselamatan dan kesehatan di tempat kerja oleh mayoritas staf. SOP memberikan panduan yang komprehensif dan terstruktur untuk menjaga keselamatan dan kesehatan di tempat kerja, dengan tujuan utama untuk mengidentifikasi dan mengurangi risiko cedera atau bahaya yang mungkin terjadi.

#### 6. Peta Kerja

Keseluruhan respon staf menunjukkan arah yang konsisten menuju persepsi positif terhadap efektivitas SOP dalam memberikan panduan dalam memberikan layanan kepada pasien. Hal ini menandakan bahwa SOP telah diterapkan dengan baik dan memberikan arahan yang jelas kepada staf klinik. mayoritas staf merasa bahwa SOP telah berhasil dalam memberikan panduan yang efektif dalam menjalankan tugas pelayanan.

#### 7. Batas Pertahanan

Staf setuju bahwa SOP yang ada berperan penting dalam menjaga integritas prosedur kerja dan kebijakan di klinik. SOP memberikan pedoman yang jelas dan terstruktur untuk memastikan bahwa setiap tugas dilakukan dengan akurat, tepat, dan konsisten sesuai dengan tujuan pelayanan yang telah ditetapkan.

### V. Penutup

Hasil penelitian diketahui bahwa staf memberikan respon positif terhadap standar operasional yang diberlakukan di klinik. Ini karena staf berpendapat bahwa SOP yang ada berhasil sebagai panduan dalam melayani pasien, menunjukkan SOP diterapkan dengan baik dan memberikan arahan yang jelas kepada staf. SOP dianggap krusial dalam mencapai tujuan pelayanan klinik dengan menyediakan pedoman yang tepat untuk setiap langkah pelayanan, menjaga konsistensi dan standar pelayanan. SOP pun dirasa sangat penting karena terdapat arahan guna meminimalisasi dan menghadapi masalah yang mungkin terjadi.

Saran untuk meningkatkan efektivitas SOP di Klinik Pratama Sehat Budi Luhur:

##### 1. Saran Praktis

klinik harus terus mengembangkan dan menyempurnakan SOP dengan melibatkan staf, serta mengadakan pelatihan rutin untuk pemahaman yang lebih baik. Evaluasi berkala dan umpan balik dari staf serta pasien perlu dilakukan untuk perbaikan. Manajemen harus mendukung dengan menyediakan sumber daya yang diperlukan dan meningkatkan komunikasi untuk membangun kepercayaan. Prosedur penanganan masalah yang lebih rinci dan monitoring serta audit kepatuhan SOP secara berkala harus dilakukan untuk menjaga standar pelayanan.

##### 2. Saran Akademis

Penelitian lebih lanjut perlu dilakukan untuk membandingkan efektivitas SOP antar klinik, mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi SOP, serta evaluasi langsung terhadap kepuasan pasien dan kepatuhan karyawan terhadap SOP. Penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang peran SOP dalam mencapai tujuan pelayanan yang diinginkan.

### Daftar Pustaka

- Anis, I., Usman, J., & Arfah, S. R. (2021). Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik. *Efektivitas Program Pelayanan Kolaborasi Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa*, 2(3).
- Arifin, S., Lestarisa, T., Putra S, R. A. A. H. S., Widiarti, A., Mutiasari, D., Widodo, T., & Jelita, H. (2022). *Sistem Pelayanan Kesehatan Masyarakat* (1st ed.). cv. Mine.
- Cempaka, A. R., Sari, N. W. I. P., & Hakim, N. R. (2020). Jurnal Media Keperawatan: Politeknik Kesehatan Makassar. *Hubungan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Pusesmas Pembantu Tanjung Benoa*, 11(1). <https://doi.org/10.32382/jmk.v11i1.1549>
- Maningkue, R. L., Sambiran, S., & Sumampow, I. (2022). JURNAL GOVERNANCE. *Efektivitas Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perijinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado*, 2(1).
- Nabilla, D. R., & Hasin, A. (2022). Selektika Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen. *Analisis Efektivitas Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) pada Departemen Community & Academy RUN System (PT Global Sukses Solusi Tbk)*, 1(6).
- Rangki, L., Setyowati, E., Handayani, L., Sauria, N., Harmanto, Daud, A. C., Handriani, I., Pritami, R. F., Dewi, S. T., Lestyoningrum, S. D., Azlimin, Kesuma, A. P., Felina, M., & Darsono, K. (2023). *Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Eureka Media Aksara.
- Siburian, R., Lukman, S., & Kurniawati, L. (2020, Desember). JURNAL ILMIAH EKBANK. *Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Menteng Kota Administrasi Jakarta Pusat Provinsi DKI Jakarta*, 3(1), 2.