

**ANALISIS STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA PUSKESMAS  
SIMPANG TIGA PEKANBARU**

**RIFKY FERRIDILLAH  
&  
FEBRI YULIANI**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Riau  
Kampus Bina Widya Km,12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru. 28293 Telp/Fax  
(0761)63277  
Jalan Kurnia 3 no.25 Rumbai, Pekanbaru 28261  
Email ogut.iqy.ngemenk@gmail.com

**ABSTRACT**

Community Health Center (Puskesmas) as one of the health facilities that provide health services to the community has a very strategic role in accelerating the improvement of public health. Therefore health centers are required to provide a satisfactory service quality for patients in accordance with established standards and can reach all strata of society. Health Center is a health care institution that organizes the complete individual health care that provides inpatient, outpatient and emergency department. As public organizations, health centers are expected to provide quality health services to the community. For making guarantee about the implementation of quality health services, each health center should carry out standard operating procedures that have been defined.

This research is a qualitative descriptive study. In this research, the reality in the field is described by several phenomenas that are related to research on the grounds that the data and information collected formed the basis for the interview. Based on results that SOP public service in Simpang Tiga health centers Pekanbaru already implemented, although it can not be denied that there are still some things are still a barrier for service implementers and users of services, such as limited facilities, lack of performance of the services of and other things that make the process of service does not match the expectations of service users.

Keywords: Implementation, health public service operating procedures, Community Health Center (Puskesmas)

## ABSTRAK

Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu yang memuaskan bagi pasiennya sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakatnya. Puskesmas adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Sebagai organisasi publik, puskesmas diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada masyarakat. Untuk menjamin terlaksananya pelayanan kesehatan yang bermutu setiap puskesmas perlu menyelenggarakan SOP yang sudah ditetapkan.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Pada penelitian ini realita yang ada dilapangan dijelaskan dengan beberapa fenomena-fenomena yang ada kaitannya dengan penelitian dengan alasan bahwa data dan informasi yang dikumpulkan dijadikan dasar untuk mendiskripsikannya. Berdasarkan hasil wawancara diperoleh hasil bahwa SOP penyelenggaraan pelayanan publik pada puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru sudah terlaksana. Namun tidak dipungkiri juga masih terdapat beberapa hal masih menjadi hambatan pelayanan bagi pelaksana maupun pengguna pelayanan, seperti keterbatasan fasilitas, kurangnya kinerja pelaksana pelayanan dan beberapa hal lainnya yang membuat proses pelayanan tidak sesuai dengan harapan pengguna pelayanan.

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Dewasa ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.

Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu yang memuaskan bagi pasiennya sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakatnya.

Tugas utama puskesmas adalah memberikan jasa pengobatan, perawatan, dan pelayanan kesehatan. Dalam memberikan jasa pelayanan kesehatan, puskesmas memperoleh penghasilan dari pendapatan jasa dan fasilitas yang diberikan. Walau begitu suatu puskesmas tidak hanya ditekankan dengan sebuah profitabilitas namun harus lebih mengacu kepada kepuasan pasien atau dalam hal ini bisa disebut *patient priority*, dengan memprioritaskan pada pasien maka kualitas dari puskesmas pun perlu ditingkatkan.

Sebagai perbandingan kepuasan terhadap jasa pelayanan adalah jasa yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan secara keseluruhan terhadap pelayanan dipengaruhi oleh mutu. Jika mutu pelayanan yang dirasakan sama atau melebihi mutu pelayanan yang diharapkan, maka pelanggan akan puas.

Puskesmas adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Sebagai organisasi publik, puskesmas diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada masyarakat. Untuk menjamin terlaksananya pelayanan kesehatan yang bermutu setiap puskesmas perlu mengembangkan Standar Pelayanan Medik (SPM).

Pelayanan kesehatan yang baik yang mampu diberikan oleh penyelenggara pemerintah secara tidak langsung meringankan beban pemerintah. Kesehatan yang menjadi kunci utama semua kegiatan yang mampu dilakukan oleh manusia harus mendapatkan jaminan dari pemerintah bahwa masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan. Disisi lain, manfaat yang didapat oleh masyarakat terhadap pelayanan kesehatan adalah kepastian dari pemerintah bahwa mereka akan mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik yang mereka butuhkan dengan biaya yang murah dan jarak untuk mendapatkan layanan tersebut dekat. Adanya hubungan timbal balik antara penyedia, penyelenggara dan penerima pelayanan kesehatan menjadi begitu penting, karena di satu sisi terutama pihak pengguna pelayanan menghendaki pelayanan kesehatan yang baik, tersedianya semua fasilitas kesehatan, cepat, tanggap terhadap keluhan dan murah, sementara disisi lain pihak penyelenggara kesehatan (petugas) mempersepsikan mutu pelayanan kesehatan sebagai pekerjaan yang harus dikerjakan sesuai dengan prosedur dan aturan.

Dilihat dari Standar Operasional Prosedur (SOP) maupun tuntutan permenpan mengenai pelayanan kenyataannya berbeda pada puskesmas simpang tiga. Menurut hasil wawancara awal (pra-survei) dengan beberapa pengunjung di Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru dapat disimpulkan beberapa fenomena sebagai berikut:

Pertama, beberapa pengunjung mengatakan bahwa untuk mendapatkan fasilitas pelayanan gratis di Puskesmas tersebut tidak semudah yang dibayangkannya, hal ini dibuktikan dengan adanya persyaratan diharuskan membawa surat keterangan yang dikeluarkan oleh kelurahan setempat, padahal informasi tersebut tidak disosialisasikan kepada pengunjung baik dalam bentuk pengumuman maupun edaran ke masing-masing RT atau RW.

Kedua, pengunjung yang lain menceritakan pengalamannya sewaktu melakukan perawatan di Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru, kesiapan tenaga baik administrasi maupun medis sangat kurang sehingga tidak jarang pasien harus rela menunggu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Di samping itu fasilitas yang tersedia seperti ruang tunggu yang kurang nyaman menyebabkan sering kali pasien merasa ditelantarkan.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka penulis tertarik untuk menganalisa lebih jauh bagaimanakah pelaksanaan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun

2003 pada Puskesmas Simpang Tiga dengan mengangkat judul ” **Analisis Standar Operasional Prosedur (SOP) Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru**”.

## **METODE**

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Pada penelitian ini realita yang ada dilapangan dijelaskan dengan beberapa fenomena-fenomena yang ada kaitannya dengan penelitian dengan alasan bahwa data dan informasi yang dikumpulkan dijadikan dasar untuk mendiskripsikannya. Setelah data yang diperoleh dari responden penelitian, maka selanjutnya dilakukan dengan mengelompokkan data sesuai dengan jenis data dan disajikan dalam bentuk tabel dengan uraian dan penjelasan, sedangkan penganalisaan data dilakukan secara deskriptif dan selanjutnya diuraikan secara kualitatif.

## **HASIL**

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan tentang Analisis kualitas pelayanan pada Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru, maka diperoleh hasil sebagai berikut;

### *Tangible*

Fasilitas dalam memberikan pelayanan dinilai belum baik karena tampilan bangunan/gedung dari puskesmas terlihat belum bersih, kenyamanan gedung dan keindahan gedung akan membuat pasien yang menunggu merasakan nyaman tetapi kenyataan yang terjadi di puskesmas simpang tiga terlihat belum bersih hal ini menyebabkan kurang nyaman nya pasien saat menunggu pemeriksaan.

### *Reliability*

Keandalan petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat dan cepat dinilai tidak baik, hal ini disebabkan karena prosedur pendaftaran dinilai tidak baik, karena dalam melakukan pendaftaran, pasien merasakan prosedur dan birokrasi membuat proses pendaftaran menjadi lama, apalagi pasien yang berobat menggunakan surat/kartu miskin, mereka harus memiliki kelengkapan persyaratan untuk mendaftar sehingga membuat pasien kebingungan dan kesulitan untuk mendaftar, selain dari proses pendaftaran yang lama, prosedur dalam pelayanan juga berbelit-belit sehingga memakan waktu yang lama untuk mendapat pemeriksaan.

### *Responsiveness*

Ketanggapan dan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan dinilai baik, hal ini disebabkan oleh petugas dinilai cepat dan tanggap terhadap keluhan pasien, pasien yang menyampaikan keluhan langsung ditangani dengan cepat, sehingga pasien merasakan ketanggapan petugas terhadap keluhan adalah baik, pasien tidak memerlukan waktu yang lama untuk mendapatkan tanggapan

dari petugas, baik itu keluhan atas penyakit maupun keluhan atas pelayanan yang diberikan oleh petugas.

### *Empathy*

Perhatian maupun sopan santun petugas terhadap pasien tergolong kurang baik. Menurut wawancara dengan pasien beberapa petugas medis pernah mengabaikan bantuan yang diminta oleh pasien. Selain itu dokter maupun perawat juga kurang ramah terhadap pasien. Dengan demikian wawancara diatas menunjukkan bahwa sebagian besar tenaga medis sudah disiplin, ramah dan sopan. Sebab itu adalah kunci dari sebuah pelayanan.

### *Assurance*

Kepastian dalam pelayanan yang diberikan petugas adalah baik, karena dalam memberikan pelayanan kesehatan, petugas melakukan pekerjaan dengan baik yaitu memberitahukan kapan waktu pelayanan kesehatan dimulai dan kapan waktu pelayanan kesehatan berakhir sehingga pasien bisa datang tepat waktu, selain itu petugas juga memberitahukan dan mengarahkan pasien ke ruangan pemeriksaan sehingga pasien tidak kebingungan ruangan mana pemeriksaan untuk penyakit yang dideritanya.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini menganalisa standar operasional prosedur penyelenggaraan pelayanan publik pada puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru. Penyelenggaraan SOP dimulai dari pasien memasuki ruang pendaftaran, pasien mengantri untuk mendapatkan pelayanan, pasien menunggu obat dari puskesmas hingga pasien selesai berobat di puskesmas. Peneliti secara langsung mewawancarai pelaksana pelayanan dipuskesmas, kepala puskesmas dan pengguna pelayanan puskesmas, yakni pasien yang berobat ke Puskesmas Simpang Tiga. Proses pengambilan data dengan menggunakan daftar wawancara dipeoleh hasil bahwa SOP penyelenggaraan pelayanan publik pada puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru sudah terlaksana. Namun tidak dipungkiri juga masih terdapat beberapa hal masih menjadi hambatan pelayanan bagi pelaksana maupun pengguna pelayanan, seperti keterbatasan fasilitas, kurangnya kinerja pelaksana pelayanan dan beberapa hal lainnya yang membuat proses pelayanan tidak sesuai dengan harapan pengguna pelayanan.

## **SARAN**

Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan pada Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru penulis memberikan saran sebagai berikut:

Pertama, meningkatkan jumlah sumberdaya dan meningkatkan kualitasnya melalui pelatihan – pelatihan mengenai pelayanan yang baik sehingga kemampuan pegawai lebih maksimal dan perilaku/sikap yang sopan dan ramah dari petugas membuat pasien yang datang merasa nyaman untuk melakukan

pengobatan. Keramahan dan kesopanan dari petugas akan membuat masyarakat senang dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan kepada mereka.

Kedua, untuk dapat meningkatkan pelayanan pada Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru, maka sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan lebih ditingkatkan lagi, seperti penambahan peralatan medis dan peralatan administrasi, sehingga dengan sarana dan prasarana yang baik maka diharapkan kualitas pelayanan lebih meningkat dan menjadi lebih baik lagi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Abdurrahman. 2000. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung : PT Citra Aditya Bakti

Agung Kurniawan, dkk. 2008. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.

Agus Dwiyanto. 2005. *Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Penerbit Gadjah Mada University Press

Azwar Azrul. 2000. *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi Ketiga*. Jakarta: Binarupa Aksara

Christian Gronroos. 2000. *Service Management and Marketing: A Moment of Truth*. Singapore: Maxwell Macmillan International

Fandi Tjiptono.2004. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset

Goetsh, D.L & Davis, S, 2000. *Introduction to Total Quality, Quality, Productivity, Competitiveness*, Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall International Inc

H.A.S Moenir.2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Henry Simamora. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Bumi Aksara

Parasuraman. 2000. *Delivering Quality Service*. New york: The Free Press

Philip Kotler. 2000. *Manajemen Pemasaran. Edisi ketujuh*. Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Vol.2

Poltak Sinambela, dkk.2006. *Reformasi Pelayanan Publik*,Jakarta: PT.Bumi Aksara.

Rasyid, 2000. *Pelayanan Prima*. Jakarta:Media Pesada

Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung :  
Mandar Maju.

Tangkilisan. 2003. *Kebijakan*. Jakarta:Media Pesada

Zeithamal.2000. *Servis Marketing*. New York. The Mc Graw-Hill Companies,Inc

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Peraturan Nomor 13  
tahun 2009 tentang Pedoman peningkatan kualitas pelayanan publik  
dengan partisipasi masyarakat