

**HUBUNGAN PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN DI PUSKESMAS KENDALKEREP
KECAMATAN BLIMBING
KOTA MALANG**

SKRIPSI



Oleh :

TARSIOUS BANI

2017610102

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG
2021**

RINGKASAN

Kesehatan yang berada di tingkat masyarakat atau pelayanan tingkat pertama dan memerlukan SOP kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan Pelaksanaan standar operasional pelayanan kesehatan pada kategori baik. Hampir setengah responden memiliki tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada kategori baik dan terdapat hubungan dengan nilai $p = (0,015)$. Diharapkan bagi penelitian selanjutnya besarnya biaya pelayanan dalam memenuhi kepuasan pasien.

Kata Kunci : Kepuasan, Pasien Rawat Jalan, Pelayanan Kesehatan dan SOP

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Puskesmas merupakan instansi kesehatan yang berada di tingkat masyarakat atau pelayanan tingkat pertama. Berdasarkan data kemenkes jumlah Puskesmas di Indonesia sebanyak 9825 unit pada tahun 2017, sedangkan pada 9.993 unit pada tahun 2018, 10.023 unit pada tahun 2019. Di Jawa Timur sendiri terdapat 967 unit puskesmas. Sedangkan di Kota Malang memiliki 15 unit Puskesmas (Dinkes Kota Malang 2018).

Standard operating procedure (SOP) pelayanan kesehatan merupakan suatu aturan atau prosedur pelayanan kesehatan suatu instansi kesehatan dan memiliki fungsi pelayanan kesehatan. Menurut Tanjung (2012) Adanya SOP pelayanan kesehatan dapat mewujudkan pelayanan kesehatan sehingga dapat meningkatkan mutu yang baik. Pelaksanaan mutu yang baik akan memberikan kepuasan pada pasien karena pemenuhan kebutuhan layanan kesehatan yang diperoleh sesuai yang diharapkan pasien.

Kepuasan merupakan hasil yang dirasakannya. Sari (2019) menemukan masih ada responden yang kurang puas dengan pelayanan kesehatan. Dari hasil penelitiannya diketahui bahwa ada keterlambatan dalam jam pelayanan terhadap pasien atau terlalu lama menunggu.

Selain itu, dampak penerapan SOP pelayanan kesehatan yang tidak dijalankan dengan baik dapat memberikan efek pada kinerja suatu puskesmas atau layanan kesehatan. Erna (2017) menyatakan bahwa SOP pelayanan kesehatan, apabila tidak dijalankan SOP pelayanan kesehatan dapat memberikan dampak

negatif pada pelayanan suatu instansi kesehatan. Maka dari itu perlu adanya upaya dari puskesmas yaitu salah satunya dengan meningkatkan mutu pelayanan melalui pelaksanaan melalui SOP yang sudah di atur. Cempakasari (2020) menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan penerapan SOP pelayanan di Puskesmas Pembantu Tanjung Benoa.

Hasil studi pendahuluan pada tanggal 21 Desember 2020. Dari studi pendahuluan tersebut didapatkan 12 orang pasien, 12 pasien rawat jalan mengatakan kesulitan dalam proses pendaftaran, selain pemeriksaan yang menerapkan jaga jarak, edukasi obat yang kurang dipahami atau tentang jadwal minum obat dan jadwal kontrol ulang. Sedangkan berdasarkan hasil wawancara pada beberapa perawat diketahui bahwa pelayanan kesehatan sudah mengikuti alur atau SOP pelayanan yang sudah ditetapkan namun sekarang ada pembatasan kunjungan atau jaga jarak.

1.2 Rumusan Masalah

Apakah ada hubungan pelaksanaan standar operasional pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kendal Kerep Kecamatan Blimbing Kota Malang ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan pelaksanaan standar operasional pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kendal Kerep Kecamatan Blimbing Kota Malang.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi pelaksanaan standar operasional pelayanan kesehatan di Puskesmas Kendal Kerep Kecamatan Blimbing Kota Malang
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kendal Kerep Kecamatan Blimbing Kota Malang.
3. Menganalisis hubungan pelaksanaan standar operasional pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kendal Kerep Kecamatan Blimbing Kota Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan tentang SOP dan kepuasan pasien.

1.4.2 Manfaat Praktis.

1. Puskesmas

Untuk mendapatkan informasi tentang pelaksanaan SOP dan kepuasan pasien

2. Peneliti

Merupakan pengalaman berharga untuk mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama pendidikan.

3. Peneliti Selanjutnya

Dapat melakukan penelitian yang lebih kompleks.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, A. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Journal Endurance*. 2(1), 45-52
- Angih (2011). Implementasi Manajemen Keselamatan Pasien dalam usaha pencegahan Medical eror di RSUD Mawardi.
- Angih Wanabankti, 2011. *Pengaruh pelatihan, penerapan SOP, Reward Sistem, Lingkungan kerja, dan peralatan terhadap produktivitas pegawai* pada Bengkel Toyota PT.Hadji Kalla Makassar.Skripsi.
- Anwar, Azrul, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Pustaka sinar Harapan, Jakarta 1996
- Dasmiwarita,(2012) *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Padang Pariaman*. Skripsi. FKM UI Depok
- Ekotama, S., 2015, *Pedoman Mudah Menyusun SOP*, Yogyakarta: MedPress
- Hafizurrachman. (2004). Pengukuran Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan. *Majalah Kedokteran Indonesia*. Volume 54. nomor 7. 283 – 288.
- Hendri Noviana(2012) *Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar*, Karanganyar
- Herawati, (2016), *Evaluasi Sistem Inventaris Manajemen Aset (Sima) Dengan Menggunakan Metode Technology Acceptance Model(Tam) Di Kantor Pos Sukoharjo 57500*, Skripsi, Jurusan Sistem Informasi, STMIK Sinar Nusantara, Surakarta.
- Insani, Istyadi. (2010). *Standar Operasional Prosedur (SOP) Sebagai Pedoman Pelaksanaan Administrasi Perkantoran Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Dan Kinerja Organisasi Pemerintah*. Penyempurnaan Makalah pada Workshop Manajemen Perkantoran di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika. Bandung.

- Jurnal Jarusliamin Muh (2015) *Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien umum di instalasi Rawat Inap RSUD Haji Kota Makasar*
- Nursalam. 2011. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. 2014. *Manajemen Keperawatan Edisi 4*. Jakarta: Salemba Medika.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta.
- Pohan, I. 2006. *Jaminan mutu layanan kesehatan: dasar dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: EGC
- Pohan, I.S. (2015). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Pohan, Imbalo S. 2016. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar – Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : EGC
- Purwanti . (2017). *Hubungan yang signifikan antara pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wisata Dau Malang*. Jurnal Care Unitri.
- Purwanti, Sri., Prastiwi, Suwito., Rosdiana, Yanti. (2017). *Hubungan Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wisata Dau Malang*
- Rohman (2019). *Pengawasan dan Pengendalian Dalam Pelayanan Keperawatan (Supervisi, Manajemen Mutu & Resiko)*. In *Pelatihan Manajemen Keperawatan* (pp. 11–16).
- Sari, 2017. *Hubungan Penerapan SOP Penerimaan Pasien Baru Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Baren Laporan Triwulan Indikator Mutu Tahun 2017*. Jombang: Puskesmas Bareng.
- Tanjung, Adrian dan Bambang Subagjo, 2012. *Panduan Praktis Menyusun Standar Oprasional Prosedur (SOP) Instansi Pemerintah*. Yogyakarta. Total Media.