

**ANALISIS STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) RAWAT
JALAN PASIEN BPJS SELAMA MASA PANDEMI *COVID-19*
DI KLINIK UMMI HC KEDATON**

TUGAS AKHIR

OLEH

HENNI MARIANI MANURUNG

1906061024



**PROGRAM STUDI DIII ADMINISTRASI PERKANTORAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG**

2022

ABSTRAK

ANALISIS STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) RAWAT JALAN PASIEN BPJS SELAMA MASA PANDEMI *COVID-19* DI KLINIK UMMI HC KEDATON

Oleh

Henni Mariani Manurung

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu pelayanan kesehatan tanpa mengharuskan pasien tersebut dirawat inap. SOP diperlukan untuk menjamin proses pelayanan agar tetap berjalan di kondisi pandemi ini. Petunjuk teknis disusun sebagai acuan bagi klinik dalam melaksanakan tugas dan fungsinya pada masa adaptasi kebiasaan baru. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis Standar Operasional Prosedur (SOP) Rawat Jalan Pasien BPJS Selama Masa Pandemi Covid-19 Di Klinik Ummi HC Kedaton. Jenis penelitian yang dilakukan merupakan penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Standar Operasional Prosedur di Klinik Ummi HC Kedaton telah diberlakukan dan dijalankan oleh semua pihak meliputi pendaftaran, rekam medis, kefarmasian. Akan tetapi dalam pelaksanaannya masih ditemukan pelanggaran seperti pasien tidak memakai masker, tidak adanya pengukuran suhu tubuh, sabun cuci tangan yang kosong, jarak kursi tunggu yang tidak diberikan tanda silang dan perubahan jam kerja klinik yang tidak konsisten.

Kata kunci: Rawat Jalan, Standar Operasional Prosedur.

ABSTRACT**ANALYSIS OF STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP) FOR
OUTPATIENT BPJS PATIENTS DURING THE COVID-19 PANDEMIC
AT UMMI HC KEDATON CLINIC****By****Henni Mariani Manurung**

Outpatient service is one of the health services without requiring the patient to be hospitalized. SOP are still needed to ensure the service process runs in this pandemic condition. Technical instructions are prepared as a reference for clinics in carrying out their duties and functions during the adaptation period for new normal. This study aims to determine the Analysis Of Standard Operating Procedures (SOP) For Outpatient BPJS Patients During The Covid-19 Pandemic At The Ummi HC Kedaton Clinic. The results showed that the flow of the implemented and carried out by all related parties. The results showed that the Standard Operating Procedures At Ummi HC Kedaton Clinic had been implemented and run by all parties including, registration, medical records and pharmacy. However, in its implementation, violations were still found, such as patients not wearing masks, not having a body temperatur meter, empty hand soap, waiting chairs that were not cross-marked and inconsisten changes in clinic working hours.

Keywords: *Outpatient, Standard Operating Procedures.*

**ANALISIS STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) RAWAT
JALAN PASIEN BPJS SELAMA MASA PANDEMI *COVID-19*
DI KLINIK UMMI HC KEDATON**

Oleh

Henni Mariani Manurung

Tugas Akhir

**Sebagai Salah Satu Syarat Mencapai Gelar
Ahli Madya**

Pada

Jurusan Administrasi Perkantoran



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG**

2022

Judul Tugas Akhir : **Analisis Standar Operasional Prosedur (SOP)
Rawat Jalan Pasien BPJS Kesehatan Selama
Pandemi Covid-19 Di Klinik Ummi HC Kedaton**

Nama Mahasiswa : **Henni Mariani Manurung**

Nomor Pokok Mahasiswa : **1906061024**

Program Studi : **Administrasi Perkantoran**

Fakultas : **Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**



MENYETUJUI
Komisi pembimbing

Akgis Cahya Ningtias, S.Pd., M.Pd

NIP. 231602920820201

Ketua Program Studi
Administrasi Perkantoran

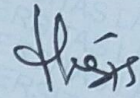
Damayanti, S.A.N., M.AB

NIP. 198101062005012002

MENGESAHKAN

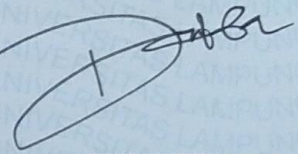
1. Tim Penguji

Ketua : **Akgis Cahya Ningtias, S.Pd., M.Pd.**



.....

Penguji Utama : **Dewie Brima Atika, S.Ip, M.Si**



.....

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Ida Nurhaida, M.Si.
NIP 196108071987032001

Tanggal Lulus Ujian Tugas Akhir: 15 Juli 2022

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Henni Mariani Manurung
NPM : 1906061024
Program Studi : Administrasi Perkantoran
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul “**Analisis Standar Operasional Prosedur (SOP) Rawat Jalan Pasien BPJS Kesehatan Selama Pandemi Covid-19 Di Klinik Ummi HC Kedaton**” adalah benar hasil karya sendiri, bukan plagiat (milik orang lain) maupun dibuatkan orang lain.

Apabila ditemukan dari hasil penelitian Tugas Akhir saya terdapat pihak-pihak yang merasa keberatan maka saya akan bertanggung jawab sesuai dengan peraturan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dalam tekanan pihak-pihak manapun.

Bandar Lampung, 28 Mei 2022

Yang membuat pernyataan



Henni Mariani Manurung

1906061024

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Bandar Lampung 14 April 2001. Penulis merupakan anak kedua dari tiga bersaudara, putri dari pasangan Bapak Janter Manurung dan Mama Lisda Wati Silaban. Penulis beralamat di Jalan Turi Raya Gg kilas Raya No. c21 LK 1, Tanjung Senang, Bandar Lampung, Lampung.

Pendidikan yang telah ditempuh penulis yaitu di SD Swasta Sejahtera II Bandar Lampung (2007-2013), SMP Negeri 21 Bandar Lampung (2013-2016), SMA Negeri 5 Bandar Lampung (2016-2019). Pada tahun 2019, penulis terdaftar sebagai mahasiswi FISIP, Jurusan Administrasi Bisnis, Program Studi Administrasi Perkantoran, Universitas Lampung. Selama menjadi mahasiswa, penulis pernah menjadi anggota staff eksternal HMD Administrasi Perkantoran. Penulis juga telah melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di Klinik Ummi HC Kedaton, Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung.

MOTTO

“Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apa pun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur”.

~Filipi 4: 6~

“Jangan pasrah tetapi berserah”.

~Henni M~

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Tuhan Yesus atas segala rahmat dan nikmat yang telah diberikan, sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.

Kupersembahkan karyaku ini untuk:

1. Kepada kedua orang tuaku, Bapak Janter Manurung dan Mama Lisda Wati Silaban yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasihat dan fasilitas untuk penulis meraih pendidikan hingga saat ini. Terima kasih atas segala pengorbanan yang telah diberikan kepada penulis. Semoga Bapak dan Mama beroleh umur yang panjang, serta berkat yang tidak berkesudahan dari Yesus Kristus agar kelak dapat menyaksikan anak-anaknya memperoleh keberhasilan.
2. Kepada Kakakku Juliana Sinta Uli Manurung dan Adikku Irma Lusiana Manurung yang selalu memberikan *support* agar penulisan tugas akhir ini cepat selesai.
3. Kepada teman/ sahabatku yang selalu menemaniku baik dalam kesusahan, kesedihan dan kebahagiaan. Terima kasih berkat kalian aku mampu menjadi pribadi yang lebih baik lagi.
4. Almamater tercinta, Universitas Lampung.

SANWACANA

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, atas berkat, hikmat, dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Analisis Standar Operasional Prosedur (SOP) Rawat Jalan Pasien BPJS Selama Masa Pandemi Covid-19 Di Klinik Ummi HC Kedaton”**, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Administrasi Perkantoran di Universitas Lampung.

Penulis menyadari bahwa dalam proses pembuatan dan penulisan tugas akhir ini banyak mengalami kendala dan hambatan, namun semua ini dapat dilewati berkat adanya bantuan, bimbingan, kerja sama, dan motivasi dari berbagai pihak, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini hingga selesai dan tepat pada waktunya. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
2. Ibu Damayanti, S.AN., M.AB., selaku Ketua Program Studi Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
3. Ibu Akgis Cahya Ningtias, S.Pd., M.Pd selaku dosen pembimbing, atas kesabarannya dalam membimbing dan membantu penulis selama proses penulisan tugas akhir ini.
4. Ibu Dewie Brima Atika, S.Ip, M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan nasihat dan saran perbaikan yang sangat membantu penulis dalam memperbaiki dan penyempurnaan tugas akhir ini.
5. Seluruh dosen pengajar Program Studi Administrasi Perkantoran yang telah memberikan berbagai ilmu dan pengalaman yang bermanfaat.
6. Seluruh staf akademik, administrasi, tata usaha, para pegawai, serta staff keamanan FISIP Universitas Lampung, terima kasih banyak telah membantu selama proses perkuliahan maupun penyusunan tugas akhir dengan baik.

7. dr. Hilda Fitri, Sp. KKLP selaku pimpinan Klinik Ummi HC Kedaton yang telah memberikan izin praktik kerja lapangan kepada penulis.
8. Mba Indari, Mba Silva, Mba Sekar, Mba Umi, Bang Aditya, Bang Yuhel dan semua karyawan Klinik Ummi HC Kedaton atas kesempatan dan ketersediaannya untuk berbagai ilmu.
9. Teman-teman, kakak-kakak dan adik-adik Administrasi Perkantoran yang telah menemani masa studiku terkhusus angkatan 2019, terima kasih atas waktu dan kebersamaan kita selama 3 tahun ini. Sukses untuk kita semua.
10. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Bandar Lampung, 2 Juni 2022

Henni Mariani Manurung

DAFTAR ISI

| | |
|----------------------------------|-------------|
| ABSTRAK | ii |
| ABSTRACT | iii |
| COVER DALAM | iv |
| HALAMAN PERSETUJUAN | v |
| HALAMAN PENGESAHAN | vi |
| SURAT PERNYATAAN | vii |
| RIWAYAT HIDUP | viii |
| MOTTO | ix |
| PERSEMBAHAN | x |
| SANWACANA | xi |
| DAFTAR ISI..... | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xv |

I. PENDAHULUAN

| | |
|---------------------------------|---|
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 3 |
| 1.3 Batasan Masalah | 3 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 3 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 3 |
| 1.6 Metodologi Penelitian | 4 |

II. TINJAUAN PUSTAKA

| | |
|---|---|
| 2.1 Pelayanan | 6 |
| 2.1.1 Pengertian Pelayanan | 6 |
| 2.1.2 Dasar- Dasar Pelayanan | 7 |
| 2.1.3 Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik | 7 |
| 2.1.4 Proses Pelayanan | 8 |

| | |
|--|----|
| 2.2 Pelayanan Kesehatan..... | 8 |
| 2.2.1 Pengertian Pelayanan Kesehatan..... | 8 |
| 2.2.2 Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan | 9 |
| 2.2.3 Unsur Pokok Pelayanan Kesehatan..... | 10 |
| 2.3 Standar Operasional Prosedur | 11 |
| 2.3.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur..... | 11 |
| 2.3.2 Tujuan dan Manfaat SOP..... | 11 |
| 2.3.3 Penulisan SO | 13 |
| 2.3.5 Format SOP | 14 |
| 2.4 Rawat Jalan | 15 |
| 2.5 Jaminan Kesehatan Nasional..... | 17 |

III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

| | |
|---|----|
| 3.1 Profil Klinik Ummi HC Kedaton | 18 |
| 3.1.1 Sejarah Klinik Ummi HC Kedaton | 18 |
| 3.1.2 Visi Dan Misi | 18 |
| 3.1.3 Sarana Dan Prasarana..... | 19 |
| 3.1.4 Logo Klinik Ummi HC Kedaton..... | 20 |
| 3.1.5 Paket Pelayanan Di Klinik Ummi HC Kedaton..... | 20 |
| 3.1.6 Struktur Organisasi Di Klinik Ummi HC Kedaton | 21 |

IV. PEMBAHASAN

| | |
|----------------------------|----|
| 4.1 Hasil Penelitian | 25 |
| 4.2 Hasil Pembahasan | 38 |

V. PENUTUP

| | |
|----------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan | 42 |
| 5.2 Saran..... | 42 |

| | |
|-----------------------------|-----------|
| DAFTAR PUSTAKA | 38 |
|-----------------------------|-----------|

| | |
|-----------------------|-----------|
| LAMPIRAN | 40 |
|-----------------------|-----------|

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Simbol <i>Flowchart</i> | 15 |
| Gambar 3.1 Logo Klinik | 20 |
| Gambar 3.2 Struktur Organisasi | 21 |
| Gambar 4.1 Contoh Pelayanan Menggunakan Sekat Pembatas Antara Pasien Dan Petugas Kesehatan | 28 |
| Gambar 4.2 Contoh Media Informasi Tentang <i>Covid-19</i> | 29 |
| Gambar 4.3 Alur Pelayanan Kontak Langsung | 30 |
| Gambar 4.4 Alur Pelayanan Kontak Tidak Langsung | 32 |
| Gambar 4.5 Kartu Kendali | 34 |
| Gambar 4.6 Rekam Medis | 36 |
| Gambar 4.7 Rak Penyimpanan Obat | 38 |
| Gambar 4.8 Diagram Flowchart Rawat Jalan | 41 |

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan aktivitas atau urutan kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan umum. Aktivitas tersebut dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi layanan. Sebagai bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah, maka pelayanan kesehatan termasuk ke dalam pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat (1) yang menyatakan pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Penerima layanan publik adalah perseorangan atau sekelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik. Penyelenggaraan pemerintah dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan publik dalam pemerintahan yang baik harus memenuhi kualitas yang harus dipenuhi.

Pelayanan kesehatan merupakan pelayanan publik yang paling dasar yang harus pemerintah lakukan untuk meningkatkan masyarakat yang sejahtera. Pelayanan kesehatan tidak hanya dalam menyembuhkan penyakit tetapi harus senantiasa melayani kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Pemberian pelayanan kepada masyarakat akan berjalan dengan baik apabila dilakukan oleh petugas dengan sikap yang ramah, sopan tertib, dan penuh rasa tanggung jawab. Masyarakat akan merasa sangat senang apabila pelayanan yang di terima memuaskan, namun jika yang terjadi sebaliknya, maka akan menyebabkan kehilangan minat masyarakat untuk berobat dan ini akan mempunyai pandangan negatif terhadap fasilitas kesehatan tersebut. Fasilitas pelayanan kesehatan dibagi menjadi pelayanan kesehatan tingkat pertama, pelayanan kesehatan

tingkat kedua, dan pelayanan kesehatan tingkat ketiga. Fasilitas pelayanan kesehatan tersebut dilaksanakan oleh pihak Pemerintah, Pemerintah daerah, dan swasta.

Klinik adalah Fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/ atau spesialistik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis (Permenkes, 2011). Tenaga kesehatan meliputi orang-orang yang secara profesional dalam bidang kesehatan memiliki pengetahuan dan keterampilan setelah menempuh pendidikan formal. Klinik Ummi HC Kedaton ini adalah salah satu klinik dokter keluarga yang ada di daerah kecamatan Kedaton, Bandar Lampung. Klinik Ummi HC Kedaton merupakan suatu fasilitas kesehatan tingkat pertama yang bekerja sama serta melayani program-program kesehatan BPJS Kesehatan. Kehadiran Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan menjadi bukti keseriusan Pemerintah dalam memberikan layanan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia. Setiap orang diwajibkan menjadi peserta BPJS agar bisa menikmati layanan kesehatan.

Pada masa pandemi ini, terjadi perubahan-perubahan dalam pelayanan rawat jalan. Perubahan pelayanan rawat jalan tersebut diantaranya pada proses penerimaan pasien rawat jalan harus sesuai protokol kesehatan. Pembatasan jarak aman antara petugas dan pasien/ pengunjung. Memakai atau menggunakan alat pelindung berupa masker. Selain itu, pelayanan kesehatan dapat dilakukan secara online. Pelayanan pasien rawat jalan di Klinik Ummi HC Kedaton telah memberikan waktu bagi para pasien setiap harinya, kecuali hari Minggu dan hari nasional. Jam buka pelayanan pasien terdiri dari dua shift pelayanan yaitu shift pagi dan sore. Pagi hari dimulai pukul 07.30 WIB-12.30 WIB sementara untuk sore pukul 13.00 WIB-18.00 WIB. Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu pelayanan kesehatan tanpa mengharuskan pasien tersebut dirawat inap. Pelayanan ini memberikan penekanan pada pengobatan, pemulihan tanpa mengabaikan upaya peningkatan dan pencegahan termasuk gaya hidup sehat. Hal ini biasanya banyak dilakukan pada pasien yang menderita sakit yang tidak

terlalu parah, di mana kondisinya terbilang stabil dan tidak naik turun. Perubahan prosedur penerimaan pasien rawat jalan pada saat pandemi *Covid-19* dapat dilakukan secara online. Standar Operasional Prosedur (SOP) diperlukan untuk menjamin proses pelayanan agar tetap berjalan di kondisi pandemi ini. Petunjuk teknis disusun sebagai acuan bagi klinik dalam melaksanakan tugas dan fungsinya pada masa adaptasi kebiasaan baru. Sehubungan dengan hal tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian “Analisis Standar Operasional Prosedur (SOP) Rawat Jalan Pasien BPJS Selama Masa Pandemi *Covid-19* Di Klinik Ummi HC Kedaton”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) Rawat Jalan Pasien BPJS Selama Masa Pandemi *Covid-19* Di Klinik Ummi HC Kedaton?”.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terfokus dan tidak meluas dari pembahasan, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) Rawat Jalan Pasien BPJS Selama Masa Pandemi *Covid-19* Di Klinik Ummi HC Kedaton.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah Untuk Mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) Rawat Jalan Pasien BPJS Selama Masa Pandemi *Covid-19* Di Klinik Ummi HC Kedaton.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

a. Secara Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat terhadap pengembangan ilmu dalam pengkajian masalah pelayanan publik. Penelitian ini juga dapat sebagai referensi ilmiah bagi penulisan lebih lanjut atas permasalahan-permasalahan yang mungkin ingin dipecahkan atau diselesaikan.

b. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi berbagai pihak khususnya kepada penyelenggara kesehatan pasien BPJS di Klinik Ummi HC Kedaton untuk menentukan kebijakan serta menerapkan strategi yang tepat sesuai dengan harapan masyarakat terkhusus pelayanan Jaminan Kesehatan BPJS Kesehatan.

1.6 Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah metode deskriptif kualitatif. Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini ialah :

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui sesuatu pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran. Menurut Riyanto (2010: 96) menjelaskan bahwa “Observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan secara langsung maupun tidak langsung. Observasi yang dilakukan dengan cara mengamati suatu fenomena yang ada untuk memperoleh data yang sesuai atau relevan dengan topik penelitian. Adapun data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah pelayanan rawat jalan pada situasi dan kondisi selama pandemi Covid-19 di Klinik Ummi HC Kedaton.

2. Wawancara

Wawancara merupakan suatu bentuk tanya jawab dari narasumber sebagai informan untuk memperoleh data-data berupa informasi. Menurut

Sanusi (2011: 105) bahwa wawancara atau interview merupakan teknik pengumpulan data yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada obyek yang diteliti. Teknik wawancara yang dilakukan adalah wawancara bebas terpimpin, artinya pertanyaan yang dilontarkan tidak terpaku pada pedoman wawancara dan dapat diperdalam maupun dikembangkan sesuai dengan situasi dan kondisi lapangan. Wawancara dilakukan kepada petugas kesehatan.

3. Dokumentasi

Sugiyono (2018: 476) mendefinisikan bahwa “Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian”. Dokumentasi penelitian ini merupakan pengambilan gambar oleh penulis untuk memperkuat hasil penelitian.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan

2.1.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu hal dalam melayani kegiatan yang hasilnya ditunjukkan untuk seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung. Menurut Sinambela (2008: 5) bahwa “Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”. Pelayanan umum bukanlah sasaran atau kegiatan, melainkan suatu proses untuk mencapai sasaran tersebut. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Kotler (2007: 42) mendefinisikan pelayanan (jasa) sebagai setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Masyarakat dalam mempertahankan hidupnya sangat memerlukan pelayanan baik dari diri sendiri maupun orang lain.

Menurut Moenir (2010: 26) mengemukakan bahwa “Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”. Pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Pelayan sebagai aparat atau pegawai yang ada dalam suatu organisasi untuk melaksanakan tugas-tugas pelayanan sesuai peraturan yang berlaku. Pelayanan yang diberikan harus nyata dan merupakan tindakan yang langsung dirasakan oleh masyarakat, sehingga masyarakat dapat merasakan secara langsung dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

2.1.2 Dasar-dasar Pelayanan

Seorang karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan konsumen maka seorang karyawan diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan konsumennya. Berikut dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan yaitu: Kasmir (2005: 205)

- a. Berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapi.
- b. Percaya diri, bersikap akrab dengan penuh senyum.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.
- d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- e. Berbicara dengan bahasa baik dan benar.
- f. Bertanggung jawab sejak awal hingga selesai.

2.1.3 Ciri- Ciri Pelayanan yang baik

Setiap perusahaan selalu ingin dianggap terbaik dimata konsumennya. Konsumen pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik, pelayanan yang baik harus diketahui oleh pihak perusahaan sehingga keinginan konsumen dapat diberikan secara maksimal. Pelayanan publik yang baik memiliki ciri – ciri sebagai berikut: Kasmir (2006: 34)

- a. Tersedianya karyawan yang baik.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- e. Mampu berkomunikasi.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).

- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan)

2.1.4 Proses Pelayanan

Menurut Gondroos dalam (Atmadjati, 2018:18-19) pelayanan merupakan suatu proses. Proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan kemudian diberikan kepada pelanggan. Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok yaitu:

1. *Core Service*

Core Service adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sebagai produk utamanya. Misalnya untuk hotel berupa penyediaan kamar. Perusahaan dapat memiliki beberapa *core service*, misalnya perusahaan penerbangan menawarkan penerbangan dalam negeri dan luar negeri.

2. *Facilitating Service*

Facilitating Service adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan. Misalnya pelayanan “*check in*” dalam penerbangan. *Facilitating service* merupakan pelayanan tambahan yang wajib.

3. *Supporting Service*

Supporting Service adalah pelayanan tambahan untuk meningkatkan nilai pelayanan atau membedakan dengan pelayanan pesaing. Misalnya restoran di suatu hotel.

2.2 Pelayanan Kesehatan

2.2.1 Pengertian Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan ditentukan oleh pengorganisasian pelayanan dan ruang lingkup kegiatan organisasi pelayanan kesehatan. Setiap organisasi harus memiliki tiga unsur dasar yaitu pertama sekumpulan orang, kedua kerja sama dan ketiga tujuan yang ingin dicapai. Alamsyah (2012: 21) menyatakan bahwa “Pelayanan kesehatan adalah bagian dari pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kesehatan dan mencegah penyakit dengan sasaran utamanya adalah masyarakat”. Menurut Saifudin (2009: 18)

menjelaskan bahwa “Pelayanan kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan/ataupun masyarakat”.

2.2.2 Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan

Suatu pelayanan kesehatan yang baik harus memiliki berbagai persyaratan pokok, syarat pokok yang dimaksud adalah: (Liviah 2019: 23)

1. Tersedia dan berkesinambungan

Syarat pokok pertama pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan kesehatan tersebut harus tersedia di masyarakat (*available*) serta bersifat berkesinambungan (*continuous*). Artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit ditemukan, serta keberadaannya di masyarakat adalah pada setiap saat yang dibutuhkan.

2. Dapat diterima dan wajar

Syarat pokok kedua pelayanan kesehatan yang baik adalah yang dapat diterima (*acceptable*) oleh masyarakat serta bersifat wajar (*appropriate*). Artinya pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat.

3. Mudah dicapai

Syarat pokok ketiga pelayanan kesehatan yang baik adalah yang mudah dicapai (*accessible*) oleh masyarakat. Pengertian ketercapaian yang dimaksud terutama dari sudut lokasi.

4. Mudah dijangkau

Syarat pokok keempat pelayanan kesehatan yang baik adalah yang mudah dijangkau (*affordable*) oleh masyarakat. Pengertian keterjangkauan yang dimaksud terutama dari sudut biaya. Untuk dapat mewujudkan keadaan yang seperti ini harus dapat diupayakan biaya pelayanan kesehatan tersebut sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.

5. Bermutu

Syarat pokok kelima pelayanan kesehatan yang baik adalah yang bermutu (*quality*). Pengertian mutu yang dimaksud adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan yang di satu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan pihak lain tata cara penyelenggaraan sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan.

2.2.3 Unsur Pokok Pelayanan Kesehatan

Menurut Azwar (2010: 53), unsur-unsur pokok yang berpengaruh terhadap pelayanan kesehatan adalah sebagai berikut:

1. *Input* (unsur masukan)

Unsur masukan adalah semua hal yang diperlukan untuk terselenggaranya pelayanan kesehatan. Unsur masukan ini banyak macamnya, yang terpenting adalah tenaga (*man*), dana (*money*), dan sarana (*material*). Secara umum disebutkan apabila tenaga dan sarana (kuantitas dan kualitas) tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan, serta jika dana yang tersedia tidak sesuai dengan kebutuhan, maka sulit diharapkan baiknya mutu pelayanan.

2. *Environment* (unsur lingkungan)

Unsur lingkungan adalah keadaan sekitar yang mempengaruhi pelayanan kesehatan. Untuk suatu institusi kesehatan, keadaan sekitar yang terpenting adalah kebijakan, organisasi dan manajemen. Secara umum disebutkan apabila kebijakan, organisasi dan manajemen tersebut tidak sesuai dengan standar atau tidak bersifat mendukung, maka sulit diharapkan baiknya mutu pelayanan kesehatan.

3. *Process* (unsur proses)

Unsur proses adalah semua tindakan yang dilakukan pada pelayanan kesehatan. Tindakan tersebut secara umum dapat dibedakan menjadi dua yaitu tindakan medis (*medical procedures*) yaitu tindakan yang bersifat penyembuhan, misalnya perawatan, pemeriksaan di laboratorium, pengobatan pasien, dan lain-lain. Yang kedua yaitu tindakan non-medis (*non-medical procedures*) yang meliputi pelayanan administrasi,

pelayanan apotek, dan lain-lain. Secara umum apabila kedua tindakan ini tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan, maka sulit diharapkan baiknya mutu pelayanan.

4. *Output* (unsur keluaran)

Unsur keluaran adalah yang menunjukkan pada pelayanan kesehatan yang diselenggarakan (*performance*). Penampilan yang dimaksud di sini banyak macamnya. Secara umum dapat dibedakan atas dua macam pertama penampilan aspek medis (*medical performance*). Kedua, penampilan aspek non-medis (*non-medical performance*). Secara umum disebutkan apabila kedua penampilan ini tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan maka berarti pelayanan kesehatan yang diselenggarakan bukan pelayanan yang bermutu.

2.3 Standar Operasional Prosedur (SOP)

2.3.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Setiap perusahaan membutuhkan sebuah panduan untuk menjalankan tugas dan fungsi perusahaan. Panduan ini dijadikan pedoman dalam bekerja sehingga dibutuhkan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai dengan tata kerja. Menurut Tambunan (2013: 3) menyatakan bahwa *Standard operating Procedure* (SOP) pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi yang merupakan anggota organisasi agar berjalan efektif dan efisien, konsisten, standar dan sistematis. Sedangkan menurut Angih (2011: 16) mengemukakan bahwa *Standard Operating Procedure* (SOP) merupakan dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja secara rinci, tahap demi tahap dan sistematis. Tanpa adanya SOP, maka seluruh bagian perusahaan akan berjalan tidak efektif.

2.3.2 Tujuan Dan Manfaat SOP

Menurut Arnani (2016: 36) secara spesifik tujuan dari SOP adalah:

1. Agar pegawai dapat menjaga konsistensi dalam menjalankan suatu prosedur kerja.
2. Memudahkan proses pengontrolan pada setiap prosedur kerja.
3. Mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi.
4. Memberikan keterangan atau kejelasan tentang alur, proses kerja, wewenang dan tanggung jawab dalam bekerja.
5. Memberikan keterangan tentang dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam suatu proses kerja.
6. Melindungi perusahaan dan pegawai dari malpraktek atau kesalahan administrasi lainnya.
7. Menghindari kesalahan, keraguan, duplikasi dan inefisiensi.
8. Mengarahkan pegawai untuk disiplin dalam pekerjaannya.
9. Sebagai pedoman dalam mengerjakan pekerjaan rutin.
10. Untuk mengidentifikasi pola kerja tertulis, sistematis, dan konsisten agar mudah dipahami oleh seluruh pihak yang terlibat baik internal maupun eksternal.
11. Memudahkan proses pemberian tugas serta tanggung jawab pada unit kerja.

Menurut Arini (2016: 37) manfaat SOP dalam perusahaan adalah:

1. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dan tugasnya.
2. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individual pegawai dalam melaksanakan tugasnya.
3. Membantu pegawai untuk menjadi lebih mandiri dan tidak bergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.
4. Memberikan informasi mengenai beban tugas yang dipikul oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya.
5. Memberikan informasi dalam upaya peningkatan kompetensi pegawai.

6. Memberikan informasi mengenai beban tugas yang dipikul oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya.
7. Memudahkan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai konsumen dilihat dari kesederhanaan alur pelayanan.
8. Mengurangi beban kerja dan dapat meningkatkan *comparability, credibility, dan defensibility*.
9. Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas.
10. Dapat digunakan sebagai alat ukur kinerja pegawai.
11. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas.
12. Memberikan efisiensi waktu karena semua proses kerja sudah terstruktur dalam dokumen tertulis.
13. Membantu memberikan informasi yang diperlukan dalam penyusunan standar pelayanan, sehingga dapat memberikan informasi yang jelas bagi kinerja pelayanan.

2.3.3 Penulisan SOP

SOP haruslah ditulis dengan singkat, langkah demi langkah, tidak bertele-tele, dan mudah dibaca sehingga dapat dimengerti oleh setiap orang yang menggunakannya. Informasi yang diberikan tidak boleh ambigu dan rumit. Cara penulisan SOP yang efektif adalah (Developing, 2003):

- a. Menuliskan setiap tahapan proses pada suatu prosedur dalam kalimat yang pendek. Kalimat yang panjang akan susah untuk dimengerti dan mungkin saja mengandung lebih dari satu tahapan proses.
- b. Menuliskan setiap tahapan proses pada suatu prosedur dalam bentuk kalimat perintah. Kalimat perintah akan lebih mudah dimengerti karena langsung menunjuk pada suatu hal yang harus dilakukan.
- c. Mengkomunikasikan secara jelas setiap kata yang digunakan dalam suatu prosedur. Orang yang akan menggunakannya akan lebih cepat mengerti apa yang disampaikan tanpa harus berpikir terlebih dahulu.
- d. Menggunakan singkatan atau istilah yang umum digunakan dalam kegiatan sehari-hari. Jika singkatan atau istilah yang digunakan tidak umum, maka

akan dapat mengakibatkan orang yang menggunakan prosedur tersebut menjadi bingung dan tidak mengerti apa yang ditulis dalam prosedur tersebut.

2.3.4 Format SOP

Terdapat 4 macam format SOP yang dapat digunakan: (Stup, 2001)

a. Simple Steps

Format ini merupakan prosedur berulang yang singkat dan tidak terlalu membutuhkan banyak keputusan. SOP ini dapat digunakan dalam situasi kerja yang tidak membutuhkan terlalu banyak pekerja.

b. Hierarchical Steps

Format ini umumnya digunakan untuk proses yang cukup panjang (lebih dari 10 langkah), tetapi tidak memiliki terlalu banyak keputusan. Masing-masing langkah dideskripsikan secara terperinci dalam format ini, sehingga akan mempermudah dalam mempelajari prosedur tersebut khususnya bagi orang yang belum berpengalaman.

c. Graphic Format

Format ini umumnya dipakai untuk proses yang cukup panjang (lebih dari 10 langkah), tetapi tidak memiliki terlalu banyak keputusan. Grafik digunakan untuk menyederhanakan suatu proses yang panjang menjadi suatu prosedur yang singkat. Gambar atau diagram dapat digunakan untuk mengilustrasikan apa yang menjadi tujuan dari suatu prosedur. Gambar atau diagram yang ada dapat dijelaskan menggunakan kalimat yang singkat.

d. Flowchart

Format ini umumnya digunakan untuk proses yang memiliki banyak keputusan. *Flowchart* merupakan bagan yang menunjukkan arus pekerjaan dari suatu sistem secara keseluruhan, menjelaskan urutan dari prosedur-prosedur yang ada di dalam sistem serta menunjukkan apa yang dikerjakan di dalam sistem. Tujuan utama penggunaan flowchart adalah untuk menyederhanakan rangkaian proses atau prosedur untuk memudahkan

pemahaman pengguna terhadap informasi tersebut. Oleh karena itu, desain sebuah flowchart harus ringkas, jelas, dan logis.

| | | | |
|---|---|--|--|
|  | Proses, menunjukkan kegiatan proses dari operasi program komputer. |  | Operasi luar, menunjukkan operasi yang dilakukan di luar operasi komputer. |
|  | Sort offline, menunjukkan proses pengurutan data di luar proses komputer. |  | Pita magnetik, menunjukkan i/o menggunakan pita magnetik. |
|  | Disk, menunjukkan i/o menggunakan harddisk. |  | Disket, menunjukkan i/o menggunakan disket. |
|  | Drum magnetik, menunjukkan i/o menggunakan drum magnetik. |  | Pita kertas berlubang, menunjukkan i/o menggunakan pita kertas berlubang. |
|  | Dokumen, menunjukkan input dan output baik untuk proses manual, mekanik dan komputer. |  | Manual, menunjukkan pekerjaan manual. |
|  | Simpanan offline, file non-komputer yang diarsip urut angka. |  | Simpanan offline; file non-komputer yang diarsip urut huruf (<i>alphabetical</i>). |
|  | Simpanan offline, file non-komputer yang diarsip urut tanggal (<i>chronological</i>). |  | Kartu punc, menunjukkan i/o yang menggunakan kartu punc. |

Gambar 2.1 Simbol *Flowchart*
Sumber: Kusrini & Koniyo (2007)

2.4 Rawat Jalan

Salah satu bentuk pelayanan di fasilitas kesehatan adalah rawat jalan “Rawat jalan adalah pelayanan pengobatan di fasilitas pelayanan kesehatan dengan tidak harus menginap di fasilitas pelayanan kesehatan tersebut baik di dalam gedung dan di luar gedung yang dimaksud dengan fasilitas pelayanan kesehatan meliputi rumah sakit, puskesmas, balai pengobatan milik pemerintah, swasta maupun perorangan dan pelayanan kesehatan lain baik

milik pemerintah maupun swasta termasuk dokter praktik”, (Sari, 2013). “Pelayanan rawat jalan mencakup pengobatan medis praktik swasta perorangan, praktik bersama, klinik-klinik, pusat pelayanan medis dan swasta maupun pemerintah termasuk rumah sakit”, (Bustani dkk, 2015). Prosedur pelayanan rawat jalan adalah sebagai berikut:

1. Penerimaan Pasien Rawat Jalan

Pelayanan bagian penerimaan memegang peranan penting. Kesan baik atau buruknya manajemen tergantung pada pelayanan ini. Untuk itu kesiapan petugas, kelengkapan dan prasarana di bagian penerimaan pasien haruslah optimal. Diperlukan petugas yang memiliki dedikasi tinggi seperti terampil, ramah, sopan, simpatik, luwes, penuh pengertian, mempunyai kemampuan berkomunikasi dengan baik.

2. Pemeriksaan Dokter

Pelayanan dokter dalam proses rawat jalan merupakan pelayanan utama, dengan tujuan mengupayakan kesembuhan bagi pasien secara optimal, melalui prosedur serta tindakan yang dapat dipertanggungjawabkan. Dokter umum maupun dokter spesialis memeriksa pasien dengan menjalankan penatalaksanaan perawatan pasien tersebut yang meliputi pemeriksaan tambahan, pemeriksaan lanjutan, anjuran-anjuran dan lain-lain.

3. Hak Perawatan Oleh Dokter

Pasien mendapatkan proses pengobatan dan nasihat yang diberikan oleh dokter akan tercapai dengan baik bila dokter dapat mengadakan komunikasi timbal balik dengan pasiennya. Dokter sangat memperhatikan kepentingan pasien, dan bersedia mendengarkan pendapat dan keluhan pasien, sehingga kesembuhan sebagai produk yang diinginkan oleh kedua belah pihak akan segera terwujud.

4. Pemberian Informasi

Inti dari hak informasi ini adalah hak pasien dalam memperoleh informasi yang sejelas-jelasnya tentang hal-hal yang berhubungan penyakitnya. Hal ini terjadi hubungan dokter-pasien, hak pasien atas informasi ini secara otomatis menjadi kewajiban dokter untuk dijalankan baik diminta atau tidak oleh pihak pasien, (Bagus, 2010).

2.5 Jaminan Kesehatan Nasional

Wijaya (2018: 47) mengemukakan bahwa “Jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Salah satu prinsip dari JKN adalah kepesertaan bersifat wajib. Program ini bertujuan agar semua penduduk Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang layak.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial merupakan suatu badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan SJSN dan bertujuan agar jaminan kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap Peserta dan/atau anggota keluarganya dapat terpenuhi. Berdasarkan Undang-Undang No. 40 tahun 2004, “SJSN diselenggarakan oleh beberapa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yaitu Perusahaan Perseroan Jaminan Sosial Tenaga Kerja (Jamsostek), Perusahaan Perseroan Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (Taspen), Perusahaan Perseroan Asuransi Sosial Angkatan Bersenjata Republik Indonesia (ASABRI), dan Perusahaan Perseroan Asuransi Kesehatan Indonesia (Askes). Peserta jaminan kesehatan adalah setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh Pemerintah”

III. GAMBARAN UMUM

3.1 Profil Klinik Ummi HC Kedaton

3.1.1 Sejarah Klinik Ummi HC Kedaton

Klinik Ummi HC Kedaton adalah salah satu klinik dokter keluarga yang berada di Kota Bandar Lampung tepatnya di Jalan Pagar Alam Gang PU No. 19 Kedaton, Kecamatan Kedaton. Klinik Ummi HC Kedaton didirikan oleh dr. Hildafitri, Sp.KKLP yang mulai beroperasi sejak tahun 2005 dan bekerja sama dengan BPJS Kesehatan (PT Askes). Klinik Ummi HC Kedaton memberikan pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan yang terdaftar dengan kode PPK: 0801U036. Pada saat itu, namanya masih Balai Pengobatan Ummi HC Kedaton. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No. 28 Tahun 2011, tidak ada lagi Balai Pengobatan dan diganti menjadi Klinik Pratama, sehingga Balai Pengobatan Ummi HC Kedaton diganti menjadi Klinik Ummi HC Kedaton.

Klinik Ummi HC Kedaton adalah upaya pelayanan kesehatan tingkat pertama dengan konsep kedokteran keluarga sesuai dengan paradigma sehat yaitu “Pemeliharaan kesehatan dan pencegahan penyakit adalah lebih utama di samping pengobatan dan pemulihan kesehatan”. Paket pelayanan yang diberikan terdiri dari pemeriksaan, pengobatan dan konsultasi dokter, skrining kesehatan perorangan untuk penyakit kronis, penatalaksanaan penyakit kronis terutama diabetes dan darah tinggi, tindakan medis non spesialis, pelayanan obat dan bahan medis habis pakai, pemeriksaan laboratorium tingkat pertama, administrasi pelayanan rujukan dan rujukan balik. Klinik Ummi HC Kedaton melayani konsultasi secara langsung dan tidak langsung (online).

3.1.2 Visi Dan Misi

Berdasarkan sejarah di atas, maka Klinik Ummi HC Kedaton mempunyai visi dan misi adalah

- a. Visi
“Menjadi Klinik Dokter Keluarga Profesional Terbaik”.
- b. Misi
“Indonesia Sehat”.

3.1.3 Sarana Dan Prasarana

Di samping memberikan pelayanan prima, Klinik Ummi HC Kedaton juga ingin menciptakan nuansa yang aman, asri dengan adanya unit-unit yang menunjang. Adapun sarana yang dimiliki adalah

1. Halaman/ Parkir mobil
2. Ruang Tunggu
3. *Emergency*/Tindakan Medis
4. Poli 1 (PROLANIS/KIA-KB)
5. Pojok Asi
6. Registrasi / P-care
7. *Nurse Station*/Asuhan Keperawatan
8. Ruang Rekam Medis
9. Ruang TU/Administrasi
10. Poli 2 (Umum)
11. WC Petugas
12. WC Pasien (Wanita / Pria)
13. Musholla
14. Farmasi (Pelayanan Obat)
15. Gudang Obat
16. Poli 3 (Kesehatan Gigi dan Mulut)
17. *Laboratorium* (MCU)
18. Aula dan Ruang Tamu
19. Ruang Pimpinan
20. Dapur
21. Ruang Istirahat Petugas dan Taman.

3.1.4 Logo Klinik Ummi HC Kedaton



Gambar 3.1 Logo Klinik
Sumber: Klinik Ummi HC Kedaton

3.1.5 Paket Pelayanan di Klinik Ummi HC Kedaton

Pelayanan yang diperoleh pasien rawat jalan di Klinik Ummi HC Kedaton adalah sebagai berikut:

1. Optimalisasi Prolanis dan Program Rujuk Balik

Menatalaksana penyakit kronis seperti diabetes, hipertensi, penyakit jantung, asma, PPOK dan lain-lain secara terpadu dan berkesinambungan dengan melibatkan anggota keluarga pasien sebagai pelaku rawat; antara lain melalui:

- a. Konsultasi medis secara langsung atau virtual klub prolanis: senam dan diskusi interaktif;
- b. Pemeriksaan laboratorium;
- c. Home visit atau kunjungan rumah;
- d. Pelayanan rujukan dan pengelolaan obat rujuk balik.

2. Pelayanan Kesehatan Kerja

Menggalang kerja sama dengan perusahaan/ pemberi kerja dalam upaya perlindungan yang ditujukan agar tenaga kerja dan orang lainnya di tempat

kerja/ perusahaan selalu dalam keadaan selamat dan sehat. Pengelolaan kesehatan kerja sinergis dengan kepesertaan BPJS Kesehatan.

3. Pelayanan Kesehatan Anak dan Remaja

Menggalang kerja dengan institusi pendidikan/ perguruan tinggi dengan konsentrasi pada tumbuh kembang dan kesehatan reproduksi remaja; menangani kesehatan jasmani, psikologis, dan sosial yang berhubungan dengan fungsi dan proses sistem reproduksi pada anak dan remaja. Pengelolaan kesehatan sinergis dengan kepesertaan BPJS Kesehatan.

4. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak

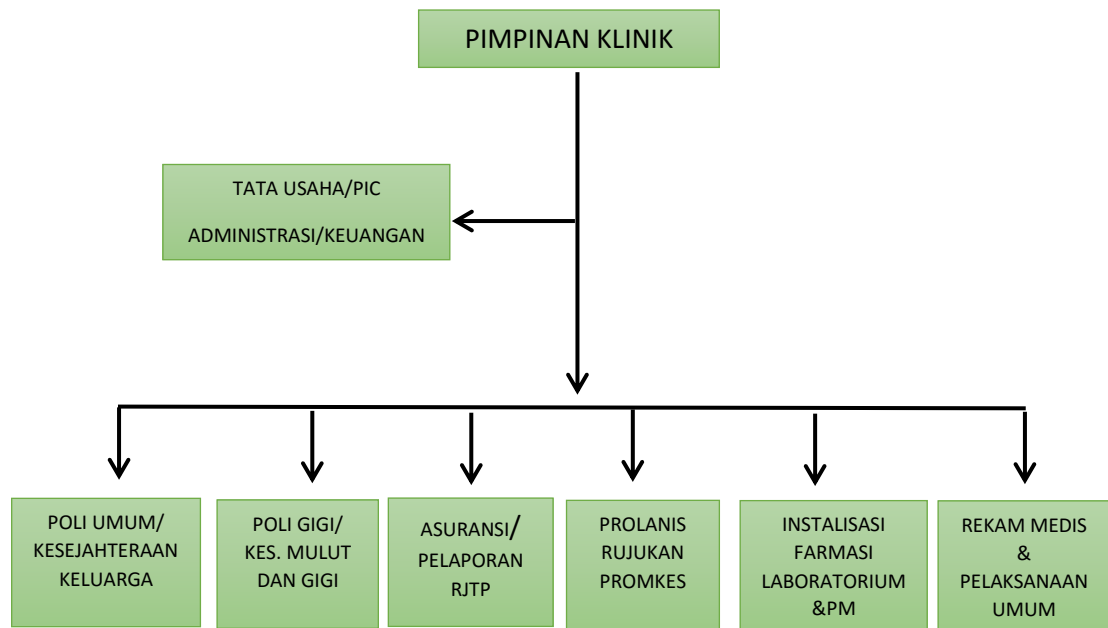
Pelayanan ANC, persalinan dan PNC dilakukan pada bidan yang bekerja sama (jejaring). Pelayanan imunisasi dasar, dilakukan di PUSKESMAS wilayah kerja.

5. Pelayanan Kefarmasian

Melayani obat rawat jalan tingkat pertama yang mengacu pada Formularium Nasional ketersediaan obat di FKTP dalam pengawasan Apoteker. Pasien/Klien dapat konsultasi dengan apoteker klinik.

3.1.6 Struktur Organisasi Di Klinik Ummi HC Kedaton

Struktur organisasi merupakan susunan jabatan antara setiap bagian yang ada pada suatu Instansi atau Perusahaan sesuai dengan pembagian tugas dan tanggung jawab serta wewenang agar semua kegiatan yang dilakukan dapat berjalan dengan baik. Berikut ini adalah gambaran dari struktur organisasi Klinik Ummi HC Kedaton.



Gambar 3.2 Struktur Organisasi
Sumber: Klinik Ummi HC Kedaton

Adapun wewenang dan tanggung jawab masing-masing bagian pada Klinik Ummi HC Kedaton sebagai berikut :

1. Dokter Penanggung Jawab

- a. Memantau seluruh kegiatan karyawan;
- b. Bertanggung jawab terhadap karyawan;
- c. Melakukan pengecekan stok obat maupun alat penunjang pengobatan lainnya.

2. Dokter Umum

- a. Melakukan pemeriksaan pada pasien untuk mendiagnosis penyakit pasien;
- b. Membuat catatan medis dengan baik dan benar di buku rekam medis;
- c. Tetap bertanggung jawab atas pasien yang dirujuk ke dokter spesialis atau dirawat di rumah sakit;
- d. Memberikan nasihat untuk perawatan dan pemeliharaan sebagai pencegahan sakit;
- e. Memberikan surat keterangan sakit/ sehat.

3. Dokter Gigi

- a. Memberikan pelayanan dan pengobatan gigi berupa: Pembersihan Karang Gigi, Orthodonti (Kawat Gigi), Penambalan Gigi, Pencabutan Gigi, Pemasangan gigi Tiruan;
- b. Membuat catatan medis dengan baik dan benar di buku rekam medis;
- c. Memberikan surat rujukan pasien ke rumah sakit apabila sudah tidak bisa diatasi di klinik.

4. Perawat

- a. Memelihara kebersihan ruang rawat dan lingkungannya;
- b. Memelihara peralatan medis agar selalu steril;
- c. Melakukan tindakan terhadap pasien gawat darurat dengan pertolongan pertama, kemudian segera melaporkan kepada dokter;
- d. Melaksanakan shift pagi dan siang secara bergulir sesuai jadwal dines.

5. Perawat Gigi

- a. Memelihara dan membersihkan peralatan medis gigi;
- b. Membantu dokter gigi dalam melakukan tindakan kepada pasien gigi;
- c. Memberikan rujukan dokter kepada pasien.

6. Apoteker

- a. Merencanakan, mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengawasi kegiatan dalam lingkungan apotek;
- b. Membaca resep dengan teliti, meracik obat dengan cepat, membungkus dan menempatkan obat dalam wadah yang tepat;
- c. Memberikan informasi kepada pasien tentang obat;
- d. Melayani resep.

7. Asisten Apoteker

- a. Mengerjakan resep dokter;
- b. Mengkonfirmasi kejelasan resep kepada dokter;
- c. Meneliti kesesuaian pesanan mengenai jenis, jumlah, bentuk dan tanggal kadaluwarsa obat;

- d. Melaksanakan peraturan, ketentuan dan kebijakan yang telah ditetapkan oleh klinik yang berhubungan dengan pelayanan instalasi farmasi.

8. Administrasi

- a. Menerima pendaftaran pasien yang ingin berobat;
- b. Melayani pasien dengan ramah tamah serta sopan;
- c. Memberikan informasi kepada pasien bahwa pasien dipanggil berdasarkan nomor urut antrean;
- d. Menyusun rekam medis pasien pada tempatnya;
- e. Membuat laporan bulanan pasien untuk diberikan kepada BPJS Kesehatan;
- f. Mencetak rujukan yang kemudian ditandatangani oleh dokter dan memberikannya kepada pasien;

9. Petugas Kebersihan

- a. Membersihkan klinik setiap pagi dan sore hari;
- b. Memisahkan sampah medis dengan sampah biasa;
- c. Membuang sampah yang sudah dikumpulkan pada tempatnya;
- d. Membeli peralatan kebersihan yang dibutuhkan oleh klinik seperti tisu, kain pel, sapu dan lain-lain.

V. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian dan pembahasan penulis, dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) di Klinik Ummi HC Kedaton telah diberlakukan dan dijalankan oleh semua pihak meliputi pendaftaran, rekam medis, kefarmasian. Tetapi dalam pelaksanaannya masih ditemukan pelanggaran seperti pasien tidak memakai masker, tidak adanya pengukuran suhu, sabun cuci tangan yang kosong dan jarak kursi tunggu yang tidak diberikan tanda dan perubahan jam kerja klinik yang tidak konsisten.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penulis dan hasil dari penelitian pada Klinik Ummi HC Kedaton, penulis ingin memberikan saran sebagai berikut:

1. Petugas kesehatan harus bertindak tegas dalam upaya zona wajib masker di lingkungan klinik dengan menyarankan pasien/ pengunjung tersebut untuk membeli masker di apotek.
2. Pengecekan sabun cuci tangan secara berkala atau menyediakan alternatif lain seperti handsanitizer.
3. Pemberian tanda silang pada setiap kursi tunggu untuk menjaga jarak.
4. Klinik Ummi HC Kedaton segera melakukan perombakan/ pengembangan terkait perubahan jam kerja klinik.
5. SOP diletakkan di tempat yang mudah dilihat pasien/ pengunjung.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, D. 2012. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika. Cet 2.
- Atmadjati, A.2018. *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*.Yogyakarta: Deepublish.
- Arnina. 2016. *Langkah-Langkah Efektif Menyusun SOP (Standard Operating Procedures)*. Depok: Huta Publisher
- Azwar, A. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Bustani, N. M., Rattu, A. J., & Saerang, J. S. M. 2015. Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara. *Jurnal E-Biomedik*, <https://doi.org/10.35790/ebm.3.3.2015.10456>.
- Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan. 2020. *Petunjuk Teknis Pelayanan Kesehatan Di Klinik Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kasmir, 2005. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana. Cet ke-2, h. 205.
- Kasmir, 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kusrini dan Andri K. 2007. *Tuntunan Praktis Membangun Sistem Informasi Akuntansi dengan Visual Basic Dan Microsoft SQL Server*. Edisi. Pertama, ANDI, Yogyakarta.
- Kotler, P. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2, Edisi 12 : PT. Indeks
- Liviah. 2019. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Ulaweng Kabupaten Bone*. Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Administrasi Negara. Universitas Hasanuddin.
- Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*.Bumi Aksara : Jakarta. Hlm 26.
- Riyanto, Y. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Surabaya: Penerbit SIC.
- Saifudin, A.B. Dkk, 2009. *Buku Acuan Nasional Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal*. Jakarta : PT Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo, Ed. 1, Cet, 5, h.18.

- Sanusi, A. 2011. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Stup, R. 2001. *Standard Operating Procedures: A Writing Guide, Pennsylvania, Pennsylvania State University: Colege Of Agricultural Sciences Agricultural Research and Cooperative Extension*.
- Sinambela, LP. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tambunan, Rudi M. 2013. *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP)*. Jakarta: Maistas Publishing.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.
- Wijaya, A. 2018. *Hukum Jaminan Sosial Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika, hal 47.