

Analisis Penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) pada Pelayanan Pendaftaran di Puskesmas Srandol Kota Semarang Tahun 2010

Retno Mariani -- E2A006098
(2010 - Skripsi)

Hasil survei IKM di Puskesmas Srandol menunjukkan adanya permasalahan kecepatan pelayanan. Permasalahan tersebut juga terjadi pada unit pendaftaran, ditandai dengan penumpukan pasien dan keluhan pasien, berkaitan dengan hal tersebut ditemukan ketimpangan pembagian tugas pada petugas pendaftaran serta belum adanya SP yang baku. Oleh karena itu, penting dilakukan pengembangan SOP pada unit pelayanan pendaftaran di Puskesmas Srandol. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis penerapan SOP bagi masing-masing petugas pendaftaran Puskesmas Srandol Kota Semarang. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif didukung kuantitatif dengan rancangan one group pretest-posttest. Pengukuran keefektifan SOP menggunakan parameter antrian sebelum dan sesudah penerapan SOP dan wawancara dengan pelaksana SOP. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas pendaftaran dan pihak manajemen mendukung adanya SOP pada unit pendaftaran. Hasil wawancara menunjukkan bahwa SOP yang diterapkan tidak efektif dalam menghilangkan ketimpangan pembagian tugas, hasil uji statistik menunjukkan perbedaan kecepatan pelayanan pendaftaran serta adanya penurunan waktu antri sebelum dan sesudah penerapan SOP. Namun, peningkatan kecepatan pendaftaran tidak dirasakan petugas pelaksana SOP, walaupun demikian ada manfaat SOP yang dirasakan dalam memberikan pelayanan pendaftaran. Penerapan SOP mendapat dukungan dari pelaksana dan manajemen, ada manfaat oleh pelaksana dan secara statistik terbukti mampu meningkatkan kecepatan pelayanan pendaftaran di Puskesmas Srandol Kota Semarang.

Kata Kunci: Puskesmas, pelayanan pendaftaran, SOP