

PENDAMPINGAN PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR BAGIAN TATA USAHA DI PUSKESMAS MANGKUBUMI KOTA TASIKMALAYA

¹Tony Prabowo, ¹Fadil Ahmad Junaedi

Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit, Universitas Bakti Tunas Husada, Tasikmalaya, Jawa Barat Indonesia

*Korespondensi: tonyprabowo@universitas-bth.ac.id

ABSTRACT

Mangkubumi Health Center in Tasikmalaya City plays an important role in providing primary health services to the community. However, administrative aspects, especially related to the preparation of Standard Operating Procedures (SOPs) for the Administration Section, still require more attention in order to improve the quality of service. This community service program aims to assist officers in the process of revising and preparing SOPs according to health center accreditation standards. Activities are carried out through socialization methods, direct assistance, and implementation evaluation. A total of 41 participants, consisting of administrative and service officers, participated in this program. They were provided with in-depth knowledge about the principles of preparing SOPs through presentations, discussions, and question-and-answer sessions. The evaluation was carried out with a post-test and analysis of obstacles in implementing SOPs. The results showed that this assistance activity succeeded in increasing understanding with an average score of 72. After the presentation on the preparation of Standard Operating Procedures (SOPs), the results of the increase in knowledge obtained an average score of 87 with a percentage increase of 21% of participants regarding SOP standardization which is expected to support the management of health center administration to be more structured and effective. This activity also has a positive impact on the health center accreditation process, as well as being an initial step in realizing quality and sustainable services.

Keywords: Accreditation, Administration, Health Center, Mentoring, Standard Operating Procedure

ABSTRAK

Puskesmas Mangkubumi di Kota Tasikmalaya memegang peran penting dalam memberikan layanan kesehatan tingkat pertama kepada masyarakat. Namun, aspek administratif khususnya terkait penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk Bagian Tata Usaha masih membutuhkan perhatian lebih guna meningkatkan kualitas pelayanan. Program pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk mendampingi petugas dalam proses revisi dan penyusunan SOP sesuai standar akreditasi puskesmas. Kegiatan dilakukan melalui metode sosialisasi, pendampingan langsung, dan evaluasi implementasi. Sebanyak 41 peserta yang terdiri dari petugas administrasi dan pelayanan mengikuti program ini. Mereka dibekali pengetahuan mendalam tentang prinsip-prinsip penyusunan SOP melalui presentasi, diskusi, dan sesi tanya jawab. Evaluasi dilakukan dengan *post-test* dan analisis kendala dalam pelaksanaan SOP. Hasil menunjukkan bahwa kegiatan pendampingan ini berhasil meningkatkan pemahaman dengan rerata nilai 72. Setelah dilakukan pemaparan tentang penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) hasil peningkatan pengetahuan yang didapatkan dengan rerata nilai 87 dengan persentase kenaikan 21 % peserta mengenai standarisasi SOP yang diharapkan dapat mendukung pengelolaan administrasi puskesmas menjadi lebih terstruktur dan efektif. Kegiatan ini juga memberikan dampak positif terhadap proses akreditasi puskesmas, sekaligus menjadi langkah awal dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan berkesinambungan.

Kata kunci: Akreditasi, Pendampingan, Puskesmas, Standar Operasional Prosedur, Tata Usaha

PENDAHULUAN

Akreditasi puskesmas merupakan proses evaluasi yang dilakukan secara terstruktur oleh lembaga independen untuk memastikan bahwa layanan kesehatan yang disediakan oleh puskesmas dilakukan sesuai dengan standar yang berlaku (Permenkes, 2022). Standar tersebut meliputi berbagai aspek seperti administrasi, manajemen, pelayanan kesehatan, serta program kesehatan masyarakat yang dijalankan secara terus-menerus (Budo et al., 2020). Akreditasi ini tidak hanya dimaksudkan sebagai bentuk

pengakuan resmi tetapi juga berfungsi untuk meningkatkan mutu pelayanan, efisiensi operasional, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan di tingkat dasar (Ulumiyah, 2018).

Sebagai penyedia layanan kesehatan tingkat pertama, puskesmas memegang peran penting dalam membantu mencapai tingkat kesehatan masyarakat yang optimal (Kurniawan et al., 2016). Akreditasi berperan sebagai sarana untuk memastikan bahwa puskesmas dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan standar nasional (Misnaniarti & Destari, 2018). Selain itu, akreditasi juga menjadi cara untuk meningkatkan kepercayaan terhadap puskesmas dalam menyediakan layanan yang aman, berkualitas, dan terjangkau (Puskesmas et al., 2021).

Dengan diterapkannya Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), akreditasi puskesmas menjadi salah satu persyaratan utama untuk dapat bermitra dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan (Misnaniarti & Destari, 2018). Oleh karena itu, akreditasi tidak hanya bertujuan memastikan kepatuhan terhadap standar tetapi juga mendorong keberlanjutan layanan guna mendukung sistem kesehatan nasional (Al Wariz, 2013).

Sebagai bagian dari persiapan akreditasi pemenuhan akses terhadap pelayanan kesehatan menjadi hal yang sangat penting (Darman & Winarti, 2024). Puskesmas harus mengelola dokumen dengan baik untuk menghasilkan informasi yang berkualitas dan mendukung perkembangan pembangunan kesehatan di wilayah kecamatan (Apriadi Siregar et al., 2019). Dokumentasi yang baik bertujuan untuk mendukung terwujudnya administrasi yang teratur sebagai langkah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan (Anggraeny, 2013).

Untuk memastikan akses pelayanan kesehatan di puskesmas diperlukan standar operasional prosedur sebagai langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan terutama dalam aspek yang bersifat administratif (Fladyan Grace Wulur et al., 2023). Standar Operasional Prosedur (SOP) berfungsi sebagai tolak ukur terhadap standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan RI dan sebagai pedoman dalam pelaksanaan proses kerja di Puskesmas (Firdaini Armita et al., 2020). Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian instruksi atau langkah-langkah yang telah distandarkan untuk menyelesaikan proses kerja rutin (Bisnis et al., 2024). SOP ini dirancang untuk memberikan panduan yang tepat dan optimal berdasarkan kesepakatan bersama dalam melaksanakan berbagai kegiatan dan fungsi pelayanan yang disusun oleh fasilitas pelayanan kesehatan sesuai dengan standar profesi (Ananda et al., 2023).

Puskesmas Mangkubumi adalah fasilitas kesehatan yang terletak di wilayah binaan Universitas BTH, tepatnya di sekitar Desa Karikil Kecamatan Mangkubumi Kota Tasikmalaya. Puskesmas ini memerlukan perhatian lebih dalam aspek administratif termasuk penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan. Berdasarkan latar belakang tersebut, kami tertarik untuk melaksanakan kegiatan pengabdian masyarakat dengan judul “Pendampingan dalam Penyusunan Standar Operasional Prosedur Bagian Tata Usaha di Puskesmas Mangkubumi, Kota Tasikmalaya.”

METODE

Pelaksanaan

Kegiatan pengabdian masyarakat dilaksanakan dalam tahapan berikut ini :

1. Tahap Persiapan

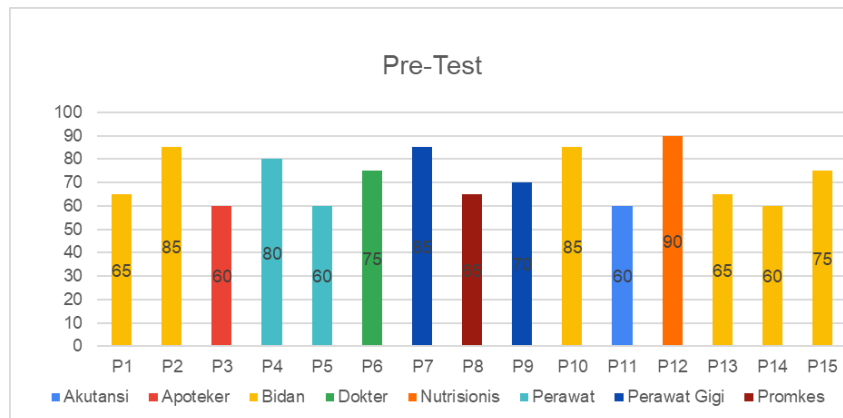
- a. Kegiatan dimulai dengan menyusun tim dan memperoleh permohonan izin dari kepala Puskesmas terkait dengan kegiatan yang akan dilaksanakan. Selanjutnya, dilakukan penentuan materi sosialisasi yang dibutuhkan. Pemaparan sosialisasi kemudian disepakati mengenai Penyusunan Standar Prosedur Operasional (SOP) bagian tata usaha di Puskesmas Mangkubumi.
- b. Menyusun presentasi Power Point yang akan dipaparkan. Tim ini terdiri dari tiga dosen dan enam mahasiswa dari Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit.

2. Tahap Sosialisasi

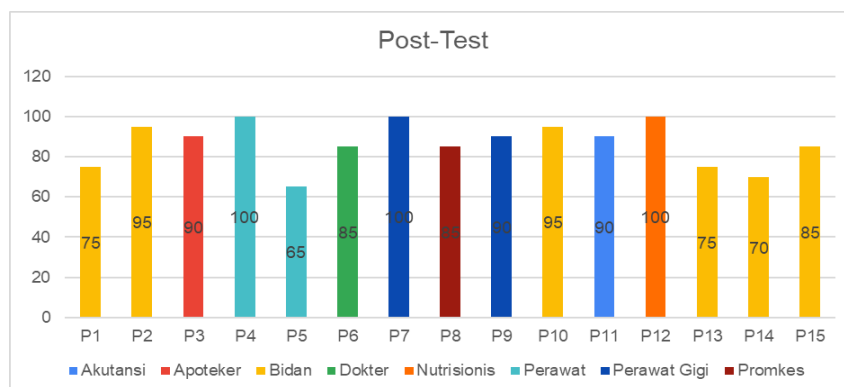
- a. Sosialisasi dihadiri oleh 41 peserta dan dimulai dengan sambutan dari Kepala Puskesmas, diikuti penjelasan dari Kepala Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit mengenai rencana kegiatan yang akan dilaksanakan. Peserta menerima materi mengenai Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk bagian Tata Usaha di Puskesmas Mangkubumi yang disampaikan melalui media Power Point, kemudian dilanjutkan dengan sesi tanya jawab terkait materi tersebut. Hasil observasi selama pelaksanaan sosialisasi menunjukkan antusiasme tinggi dari peserta, yang terlihat dari banyaknya pertanyaan yang diajukan pada sesi diskusi.
- b. Kegiatan Pendampingan
Mendampingi petugas dalam melakukan revisi SOP bagian Tata Usaha di Puskesmas Mangkubumi, Kota Tasikmalaya. Sebelum dilakukan pemaparan tentang penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP), peserta diberikan kuesioner terlebih dahulu dan melakukan pre-test sebanyak 20 soal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi dilakukan melalui *pre-test* dan *post-test* untuk pendampingan dalam penyusunan SOP yang dilaksanakan setelah kegiatan sosialisasi, serta analisis terhadap kendala dalam penerapan hasil sosialisasi. Sebanyak 15 dari 41 peserta sosialisasi mengisi *pre-test* dan *post-test*, sementara peserta lainnya tidak dapat mengikuti dan menyelesaikan kegiatan hingga akhir karena harus melanjutkan tugas pelayanan. Adapun tahapan dari hasil evaluasi sebagai berikut.



Gambar 1. Hasil *Pre Test*



Gambar 2. Hasil *Post Test*



Gambar 3. Pendaftaran Peserta



Gambar 4. Pemaparan Materi



Gambar 5. Pendampingan Penyusunan SOP



Gambar 6. Foto Bersama Peserta

Hasil yang didapatkan dengan rerata nilai 72. Setelah dilakukan pemaparan tentang penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) hasil peningkatan pengetahuan yang didapatkan dengan rerata nilai 87 dengan persentase kenaikan 21 %. Kegiatan pengabdian masyarakat dilakukan oleh 3 tim dosen dan mahasiswa dengan memberikan peningkatan pengetahuan (ceramah dan diskusi tentang penyusunan Standar Operasional Prosedur). Pada hari kamis, 17 November 2022 yang dihadiri 41 peserta yang merupakan pegawai dari Puskesmas Mangkubumi. Lokasi Jl. Cigantang, Mangkubumi, Kec Mangkubumi, Tasikmalaya Jawa Barat – Indonesia 46181. Hasil dari kegiatan ini peserta dapat memahami bagaimana membuat Standar Operasional Prosedur dalam setiap aktivitas pelayanan kesehatan. Sehingga menjadi bahan acuan pembelajaran sebagai petugas administrasi pelayanan kesehatan dalam membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) di bagian Tata Usaha (Pandi, 2022).

SIMPULAN

Kegiatan pengabdian masyarakat memberikan pemahaman yang jelas kepada petugas administrasi dan pelayanan Tata Usaha mengenai standarisasi dalam penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk mendukung kebutuhan akreditasi di Puskesmas Mangkubumi, Tasikmalaya.

UCAPAN TERIMAKASIH

Kegiatan ini didukung pendanaan pada tahun 2022-2023 oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Bakti Tunas Husada. Kami tim pengabdian masyarakat, mengucapkan terima kasih kepada Puskesmas Mangkubumi Kota Tasikmalaya atas kesempatan yang diberikan untuk berkontribusi dalam kegiatan ini. Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada semua pihak yang telah berperan serta dalam mendukung pelaksanaan kegiatan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Wariz. (2013). Sistem, Sistem Kesehatan, Sistem Kesehatan Nasional. *Slideshare*. <https://www.slideshare.net/alwarisreds/sistem-kesehatan-by-warizen>
- Ananda, R., Damayanti, R., & Maharja, R. (2023). Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Keperawatan Profesional (KEPO)*, 4(1), 9–17. <https://doi.org/10.36590/kepo.v4i1.570>
- Anggraeny, C. (2013). Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1, 85–93. http://journal.unair.ac.id/filerPDF/11 Cindy_KMP V1 N1 Jan-April 2013.pdf
- Bisnis, J. E., Jebmak, A., & Aprini, N. (2024). Pengaruh Standar Operasional Prosedur, Beban Kerja, Perilaku Pegawai, Dan Wewenang Terhadap Disiplin Kerja Pegawai Puskesmas Muara Enim. 3(3).
- Firdaini Armita, Laksono Trisnantoro, & Dwi Handono Sulistyono. (2020). Implementasi Permenkes Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal (Spm) Bidang Kesehatan Di Dinas Kesehatan Kabupaten Sumbawa Barat. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan (The Indonesian Journal of Health Service Management)*, 23(02), 37–43. <https://doi.org/10.22146/jmpk.v23i02.4176>
- Kurniawan, M. F., Siswoyo, B. E., Mansur, F., Aisyah, W., Revelino, D., & Gadistina, W. (2016). Monitoring Dan Evaluasi Jaminan Kesehatan Nasional Di Indonesia. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 05(03), 122–131.
- Machmud, R. (2008). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 2(2), 186–190. <https://doi.org/10.24893/jkma.v2i2.31>
- Misnaniarti, M., & Destari, P. K. (2018). Aspek Penting Akreditasi Puskesmas dalam Mendukung Implementasi Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, 2(1), 10–16. <https://doi.org/10.22435/jpppk.v2i1.35>
- Pandi, A. (2022). Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di MTs Hidayatul Muhisnin. *Mudir: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 4(1), 162–174. <https://doi.org/10.55352/mudir.v4i1.493>
- Permenkes, 2022. (2022). Peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 34 tahun 2022 tentang Akreditasi pusat kesehatan masyarakat, klinik, laboratorium kesehatan, unit transfusi darah, tempat praktik mandiri dokter, dan tempat praktik mandiri dokter gigi. *Kemendes RI*, 1207, 1–16.
- Puskesmas, D., Kota, P., Gobel, F. A., Burhanuddin, K. N., Urip, J., Km, S., Ii, K., Paccercakang, P., Sehat, H., & Pelayanan, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien di Puskesmas Paccercakang Kota Makassar. 1(3), 186–196.
- Ulumiyah, N. H. (2018). Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 149. <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.149-155>
- Apriadi Siregar, P., Mawar, L., Chairunnisa, W. R., Rezkiah, M., Hidayah, A. N., & Purba, R. D. (2019). Evaluasi Sistem Informasi Kesehatan Puskesmas Kota Matsum Di Medan Menggunakan Pendekatan Instrumen Health Metrics Network. *Contagion: Scientific Periodical Journal of Public Health and Coastal Health*, 1(01). <https://doi.org/10.30829/contagion.v1i01.4820>
- Budo, A., Tulusan, F., & Tampi, G. B. (2020). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(94), 1–13. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jap/article/download/29820/28875>
- Darman, D., & Winarti, E. (2024). Perilaku Petugas Puskesmas Dalam Pelaksanaan Akreditasi: Sebuah Analisis Dengan Pendekatan Teori Transtheoretical Model *Jurnal ...*, 5, 538–558. <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/25253%0Ahttp://journal.univ>

ersitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/download/25253/17916

Fladyan Grace Wulur, Ida Fitriyani, & Vip Paramarta. (2023). Analisis Pengaruh Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Pada Layanan Kesehatan Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Ilmu*